

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF JULIO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

AGOSTO DE 2026

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



Contenido

1. Canales de atención	8
1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado	9
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual	9
1.2. Tipología de trámites por canal	10
1.3. Comportamiento canales de atención	11
1.3.1. Canal presencial	11
1.3.1.1 Nivel central	12
1.3.1.2 Nivel local	13
1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio	14
1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate	15
1.3.2. Telefónico	16
1.3.2.1 IVR	17
1.3.3 Virtual	17
1.3.3.1 Chat institucional	18
1.3.3.2 Buzones de correo electrónico	19
1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual	19
1.3.3.4 Bogotá te Escucha	19
1.3.3.5. Humano en Línea	19
1.3.3.6 Redes sociales	20
2. Otros procesos	20
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino	20
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas	22
2.3. Notificación de actos administrativos	22
3. Indicadores de gestión	23
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	23
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial	24
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico	24
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual	25
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas	26
3.2. Nivel de servicio en los canales de atención	27
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano	29
3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	30
4. Caracterización de usuarios	31
4.1. Datos de caracterización	31
4.2. Gestión atención accesible	36
4.2.1. Atención presencial	36
5. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF	36
5.1. Radicación de solicitudes	36
5.2. Análisis de la gestión realizada	38
5.2.1. Solicitudes y trámites	38
5.2.2. Requerimientos legales	39

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).....	40
5.2.4. Acceso a la información pública	40
5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	40
5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA	40
5.3.2. Bogotá te Escucha	42
5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción	43
5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones	45
5.3.2.2.1. Quejas	45
5.3.2.2.2. Sugerencias	47
5.3.2.2.3. Felicitaciones.....	47
5.4. Entes de control.....	47
5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF	48
5.5.1. Nivel de oportunidad.....	48
5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito 54	
5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas	55
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas	57
5.6. Gestión de vencidos	59
5.7. Gestión correspondencia de salida	59
5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia.....	61
5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física	62
5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado	64
5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....	67
5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos	69
5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	69
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para agosto 2026.....	69
6. Conclusiones y recomendaciones	69

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a julio.....	9
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico julio.....	9
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio	10
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano julio	10
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en julio	11
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2026	11
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2026	12
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central julio	13
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio julio	13
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2026	14
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2026	15
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2026	16

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes	16
Tabla 14. Envío de mensajes de texto	17
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes	18
Tabla 16. Gestión redes sociales	20
Tabla 17. Histórico de gestión por correo electrónico	20
Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico	20
Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino	21
Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas	21
Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	22
Tabla 22. Seguimiento notificaciones	22
Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución	23
Tabla 24. Satisfacción - detallado mensual 2026	23
Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos julio	24
Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos julio	24
Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos julio	25
Tabla 28. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en julio	26
Tabla 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	26
Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta	27
Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta	27
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	27
Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud	27
Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico	28
Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual julio	28
Tabla 36. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico julio	28
Tabla 37. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026	29
Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	30
Tabla 39. Atención accesible discapacidades julio	36
Tabla 40. Atención accesible discapacidades julio	36
Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en julio	37
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026	38
Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en julio	39
Tabla 44. Oficinas con mayor participación	40
Tabla 45. Solicitudes por tipología en SIGA	41
Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE	42
Tabla 47. Denuncias por presuntos actos de corrupción	44
Tabla 48. Quejas	45
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama	48

Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDf julio 2026	49
Tabla 52. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad	50
Tabla 53. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a julio de 2026	54
Tabla 54. Nivel oportunidad trámites por dependencia	55
Tabla 55. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	56
Tabla 56. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	58
Tabla 57. Histórico indicador de percepción 2026	58
Tabla 58. Variación de vencimientos	59
Tabla 59. Correspondencia de salida enero a julio de 2026	61
Tabla 60. Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia	62
Tabla 61. Comparativo de efectividad de la correspondencia física de salida	63
Tabla 62. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en julio	63
Tabla 63. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	65
Tabla 64. Indicadores 2026	67

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado julio de 2026	9
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico	9
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio	10
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en julio	11
Gráfica 5. Participación por puntos de atención julio	12
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	15
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico julio	16
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	17
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual julio	18
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	32
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica	32
Gráfica 12. Categorización estratificación	33
Gráfica 13. Categorización edad	33
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	33
Gráfica 15. Categorización género	34
Gráfica 16. Categorización discapacidades	34
Gráfica 17. Caracterización de Red Cade	35
Gráfica 18. Temáticas presenciales julio	36
Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación	38
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	42
Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	43
Gráfica 22. Solicitudes de entes de control y entidades	48
Gráfica 23 Histórico julio nivel de oportunidad total dependencias	49

Gráfica 24. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	49
Gráfica 25. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	55

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presenciales:**

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

- **Telefónico:**

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

- **Virtual:**

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

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

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

- **Humano en Línea:** portal de autogestión para docentes y funcionarios.
- 1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado**

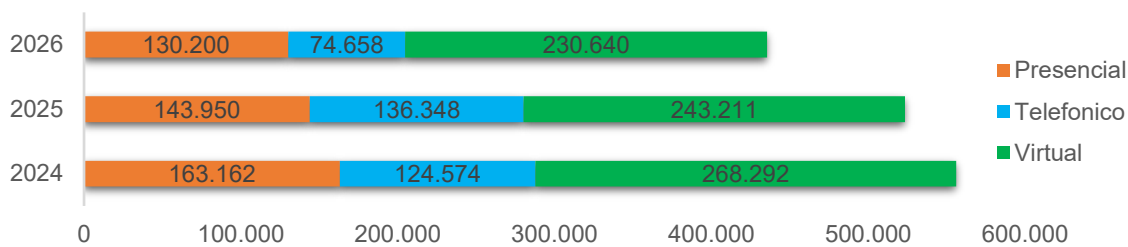
Tabla 1. Participación Canales acumulados a julio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	163.162	124.574	268.292	556.028
2025	143.950	136.348	243.211	523.509
2026	130.200	74.658	230.640	435.498

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1 Participación canales acumulado julio de 2026



Fuente: Datos Canales OSC

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

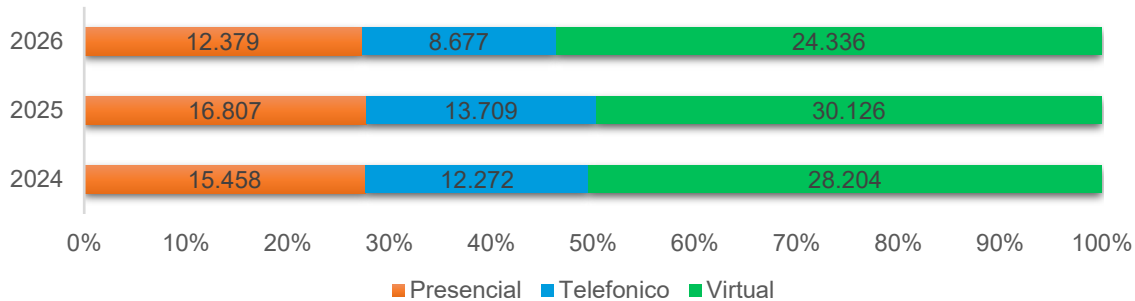
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico julio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	15.458	12.272	28.204	55.934
2025	16.807	13.709	30.126	60.642
2026	12.379	8.677	24.336	45.392

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

Se evidencia disminución en las atenciones en un 63,55% en julio frente al mismo mes en

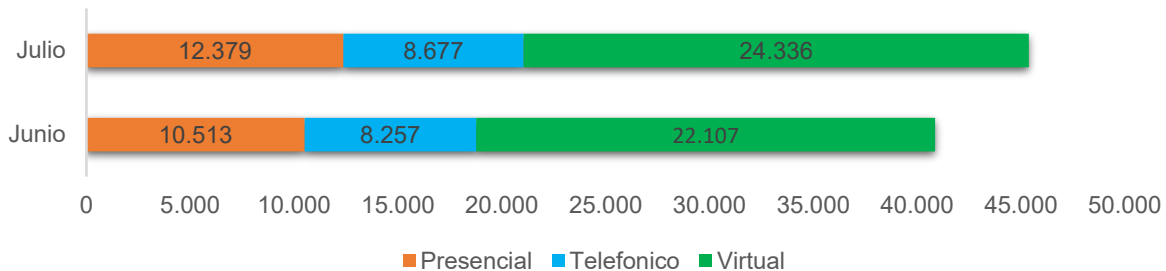
2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual disminuyeron en 26,35%, 36,71, % y 26,11% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Junio	10.513	8.257	22.107
Julio	12.379	8.677	24.336
Variación	1.866	420	2.229

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio



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 y remodelación de vivienda ocuparon los primeros lugares mientras que los temas educativos constituyeron el segundo grupo de consultas. Esto evidencia la necesidad de fortalecer la comunicación, simplificar los procesos y potenciar los canales digitales para mejorar la experiencia de atención y reducir la recurrencia de consultas.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano julio

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Subsidio de transporte	1.535	27,06%
Ampliación de información	1.487	26,21%
Remodelación de vivienda	583	10,28%
Asignación de cupo escolar	582	10,26%
Estudio	358	6,31%
Traslado de estudiantes antiguos	281	4,95%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	273	4,81%
Constancias y/o certificaciones de estudio	216	3,81%
Compra	199	3,51%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	159	2,80%
Total 10 principales tipificaciones	5.673	79,38%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

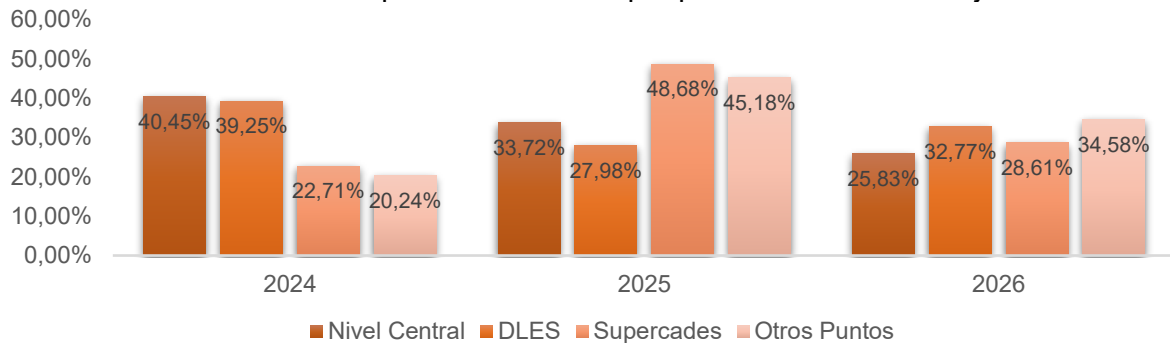
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en julio:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en julio

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	61.965	87.112	13.711	374	163.162
2025	51.642	62.090	29.383	835	143.950
2026	39.565	72.729	17.267	639	130.200
Total general	153.172	221.931	60.361	1.848	437.312

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en julio



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
Julio	5.827	4.913	1.574	65	12.379
Total general	39.565	72.729	17.267	639	130.200

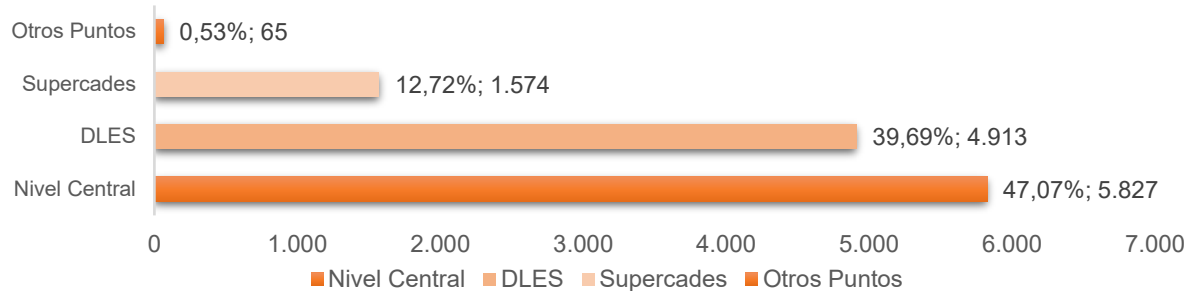
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó en un 26,35% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 47,07% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en direcciones locales de

educación correspondió al 39,69%, el 12,72% a Super Cades y los otros puntos 0,53%. Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 25,97%, pasaron de 3.900 en junio a 4.913 en julio de 2026; por su parte, la Red Cade aumentó un 17,55%, con 1.339 en junio y 1.574 en julio; nivel central incrementó su participación en 12,49%, con 5.180 en junio y 5.827 en julio. Este comportamiento se debe al inicio del proceso de cobertura 2026-2027.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención julio



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.827 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.536 atenciones y una participación del 26,36%, seguido de radicación con 1.519 atenciones y una participación de 26,07%; nombramientos docentes provisionales contó con 983 atenciones y participación del 16,87%; las demás tipologías corresponden a 1.789 atenciones y una participación del 30,70%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 20 minutos con 32 segundos; el TMO fue de 5 minutos 26 segundos, con un nivel de atención del 95,50%.

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
Julio	5.827	0:20:32
Total general	39.565	0:18:03*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central julio

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1536	0:11:30
Radicación	1519	0:05:57
Nombramiento Docentes Provisionales	983	0:02:51
Atención Personalizada	771	0:06:16
Personal	495	0:05:57
Movilidad	347	0:06:08
Nombramientos Administrativos	77	0:11:07
Plan de Contingencia	61	0:00:00
Dotaciones	27	0:01:49
Notificación y/o Comunicación	8	0:03:19
Total general	5.824	0:05:29*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en julio 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 4.913 solicitudes, con una atención del 93,20% y un tiempo de servicio de 00:24:24, el promedio de tiempo de espera fue de 00:13:28 y el tiempo de atención fue de 0:10:58 minutos (aumentó en 00:00:47 respecto al periodo anterior). En general, se mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio julio

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talent o Humano	Atención Accesible	Total general
07 - Bosa	2	1.112	1	2	25			1	1			1.144
08 - Kennedy	2	655	1	1	93			3	28	1		784
19 - Ciudad Bolívar	1	558			25			15	57	1		657
11 - Suba	8	468			101	3		13	15	7		615
10 - Engativá	1	331	1						91	2		426
05 - Usme		206	2		1			46	28	1		284

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Continuidad	Radiación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
04 - San Cristóbal		127			32			2	48			209
18 - Rafael Uribe Uribe		165			17			11	8			201
06 - Tunjuelito							136					136
01 - Usaquén		74	1	5	37			6	9			132
09 - Fontibón		48		1	1				12	2	2	66
15 - Antonio Nariño		43						2	12	1		58
16 - Puente Aranda		43			6			3				52
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		18			8			8	16			50
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		30	1		1			1	7			40
14 - Mártires		36			2			1				39
12 - Barrios Unidos							20					20
Total general	14	3.914	7	9	349	3	156	112	332	15	2	4.913

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.144 atenciones, seguida de Kennedy con 784 y Ciudad Bolívar con 657.

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
Julio	4.913	0:13:28
Total general	72.729	0:20:01*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

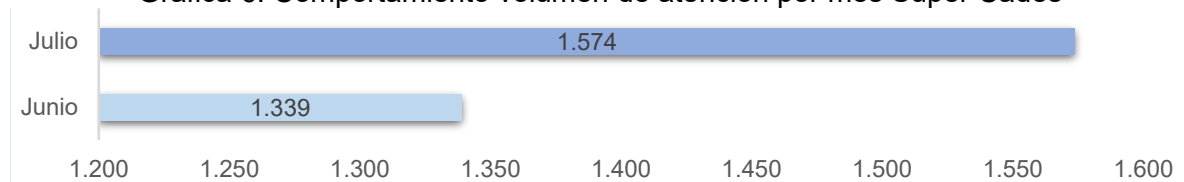
Las ferias de servicios en el Distrito son jornadas de atención integral a la ciudadanía organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y las entidades distritales con el objetivo de acercar los trámites, servicios y programas institucionales directamente a las comunidades, especialmente en los territorios.

El 17 de julio de 2026, en el Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) María Goretti de la localidad Barrios Unidos, la Secretaría de Educación del Distrito participó en el evento “Feria a tu Servicio” orientada a fortalecer el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del sector educación.

Se realizó de manera efectiva atención a 10 usuarios, quienes recibieron acompañamiento personalizado y orientación clara de asignación de cupos escolares e información de movilidad escolar, 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 julio de 2026 se atendieron 1.574 usuarios. El tiempo de atención fue de 5 minutos con 38 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Suba	1.798	990	545	405	332	369	343	4.782
Manitas	983	658	303	235	216	179	263	2.902
Américas	1.048	467	277	249	254	242	272	2.809
Engativá	1.039	554	282	265	216	165	219	2.740
Bosa	646	311	179	197	169	161	179	1.842
CAD	490	308	172	140	140	171	231	1.652
Yomasa	226	99	59	54	48	44	67	597
Total general	6.230	3.387	1.817	1.545	1.375	1.331	1.574	17.324

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Suba con una

participación del 21,79%; seguido de Super Cade Américas con 17,28% y Manitas con el 16,71%.

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
Julio	1.574	0:05:38	0:10:20
Total general	17.267	0:04:31	0:14:11*

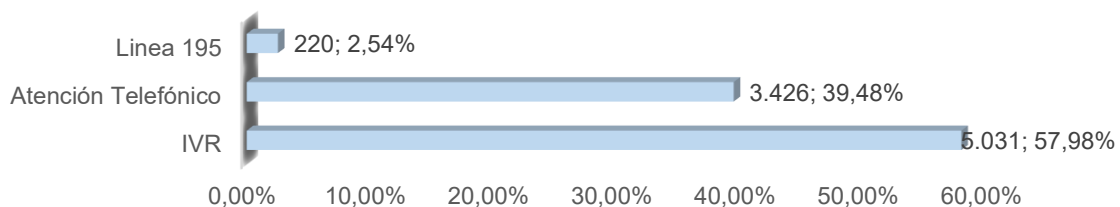
Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En julio de 2026, en el canal telefónico se recibieron 8.677 llamadas por los agentes del centro de contacto, es decir que se presentó un aumento del 5% respecto al mes anterior; 5.031 gestiones en el IVR, la Línea 195 recibió 220 llamadas y 3.426 llamadas en la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico julio



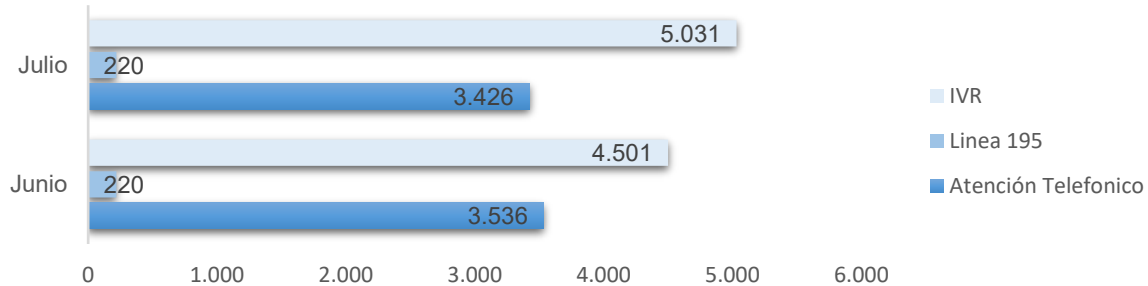
Fuente: Datos canales OSC

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
Julio	3.426	220	5.031	8.677
Total	27.668	7.133	39.857	74.658

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 2,54%.

En julio de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 25.306 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar	1-Jul-26	Base_MSN_Segunda_C1_TM	2.161
Dirección de Bienestar	2-Jul-26	Curso_Primer_Respondiente.	152
Dirección de Bienestar	3-Jul-26	Base_Ciclo_1B_Daviplata	61
Dirección de Bienestar	27-Jul-26	Pago_Ciclo2_Daviplata	11.365
Dirección de Bienestar	28-Jul-26	Pago_Ciclo2_Daviplata (2do envío)	11.365
Dirección de Bienestar	28-Jul-26	Msn_Giro_PIN2	202
Total			25.306

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En julio de 2026 se registraron 5.031 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 68,10% 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 julio de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

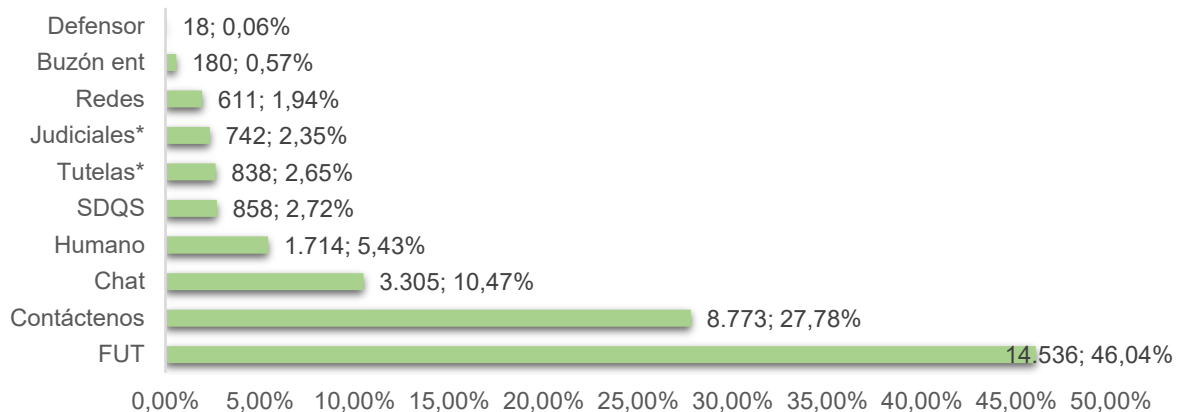
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contáctenos	Defensor	Buzón 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
Julio	14.536	611	3.305	858	8.773	18	180	838	742	1.714
Total general	150.892	4.398	24.616	6.639	57.974	310	957	7.253	3.929	13.441

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual julio



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en julio recibió 3.305 solicitudes de atención, lo que indica incremento en un 27% de la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 2.075 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar, el restante fue solucionado por los agentes. 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 julio de 2026, los buzones de correo recibieron 10.551 solicitudes (con aumento del 15% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 8.773 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 180 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 838 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales son constantes frente al mes anterior), 18 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 742 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 julio de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 23.846 solicitudes, de las cuales 15.536 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con un incremento del 9,84% respecto al periodo anterior; 9.238 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 72 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 julio de 2026, se recibieron 858 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 57,80% se gestionó de manera oportuna, el 41,02% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 0,24% se gestionó de forma extemporánea y el 0.94% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.3.3.5. Humano en Línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022¹, las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo "Humano en Línea".

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones,

¹ "Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones"

cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; en julio se gestionaron 1.714 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

En julio de 2026 se dio respuesta a 611 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Facebook Messenger	621	357	208	249	319	306	433
X DM	32	11	5	9	9	13	16
Instagram	137	62	20	50	40	18	20
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391	92	138	110	88	142
Total	1.292	821	325	446	478	425	611

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.

En julio de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 659, las cuales se discriminan en:

- 390 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 82 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 187 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	Julio	Total
2026	393	351	295	449	533	472	472	2.965

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Julio	% cierre
Completado	472	100,00%
Total	472	100,00%

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

El avance en la gestión de correo para julio 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	147	31,1%
Solicitudes notificaciones electrónicas, por aviso y personal	64	13,6%
Creación de usuarios	48	10,2%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	33	7,0%
Modificación usuarios	30	6,4%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	26	5,5%
Solicitud de apoyo en la gestión de atención y servicio	18	3,8%
Solicitudes publicación en página web	18	3,8%
Inactivar usuario SIGA y BTE	16	3,4%
Restablecimiento de contraseña SIGA	15	3,2%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	14	3,0%
Creación permisos SIGA	7	1,5%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	6	1,3%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	6	1,3%
Informe consolidado SIGA y BTE	5	1,1%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	4	0,8%
Traslados a OTIC	4	0,8%
Informativo (seguimientos Plan Padrino)	3	0,6%
Modificaciones Bogotá Te Escucha	2	0,4%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,2%
Apoyo Digiturno	1	0,2%
Apoyo soportes Dexon	1	0,2%
aPublicación cartelera y página web	1	0,2%
Solicitudes base de datos	1	0,2%
Traslado de solicitud a SED Notificaciones	1	0,2%
Total	472	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 (112), la Dirección Financiera (10), la Dirección Local de San Cristóbal (08), la Dirección Local de Educación de Usme (07) y la Oficina de Personal (01); estas 5 dependencias generan el 36,92% 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 las Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
2026	1.116	1.273	1.054	884	782	882	1.026	7.017

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestiona los trámites de legalización de documentos para el exterior y de registro de diploma; para julio 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
Julio	4.374	106	4.480
Total	32.165	895	33.060

Fuente: Reporte SIGA

En julio se recibieron 4.374 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 106 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 21 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo 10 usuarios fueron detractores, 9 promotores 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	1	0,20%	493	99,80%	494
Notificación electrónica		0,00%	618	100,00%	618
Notificación por aviso	5	2,63%	185	97,37%	190
Página web		0,00%	17	100,00%	17
Publicación cartelera NC		0,00%	154	100,00%	154
Notificación presencial		0,00%	429	100,00%	429
Total general	6	0,32%	1.896	99,68%	1.902

Fuente: Indicadores de la operación

En julio para notificación por aviso se tuvo un cumplimiento del 97,37%, el incumplimiento de 2,63% se generó por retraso en la entrega entre uno (1) a dos (2) días, por parte del operador 4-72 en Madrid, La Calera y Bogotá D.C.; en citaciones se tuvo cumplimiento del

99,80%, incumplimiento de 0,20% por demoras de 4-72 en la entrega en Bogotá D.C. zona rural; en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%, para notificación electrónica se presentó cumplimiento del 100%, en publicación página web se obtuvo un cumplimiento del 100%, igualmente para publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100%.

En julio de 2026, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,95%. Se registraron 1.903 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas de las cuales una (1) permanece pendiente de ejecución en Bogotá D.C. zona rural, lo cual representa el 0,05%. La cantidad de solicitudes se incrementó en 17,47% en comparación con el mes anterior.

Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citaciones	0,05%

Fuente: Datos Canales OSC

3. Indicadores de gestión

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

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

Tabla 24. Satisfacción - detallado mensual 2026

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	95,00%	98,88%	96,00%	71,43%	92,58%*
Febrero	99,00%	72,50%	92,45%	84,00%	81,24%*
Marzo	98,48%	93,97%	90,63%	77,33%	94,68%*
Abril	99,29%	95,28%	95,59%	70,83%	97,61%*
Mayo	98,95%	96,08%	86,15%	92,86%	97,42%*
Junio	99,44%	91,71%	74,51%	66,67%	95,34%*
Julio	99,38%	96,33%	54,90%	50,00%	97,49%*

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 julio se evidenció que se aplicaron 3.982 encuestas, de las cuales 3.882 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 96,33% que presentó un aumento del 5,04%, correo electrónico 50% que disminuyó 25%; canal presencial 99,38% con una disminución de 0,5% y el canal chat 54,90% que disminuyó en 26,32% respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

Para 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 fueron los siguientes:

Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos julio

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	114
Claridad y coherencia en la información suministrada	86
Ninguna de las anteriores	2.224
Oportunidad	59
Seguridad y confiabilidad	34
Transparencia	17
Efectividad	58
Tiempo de espera	5
Total general	2.597

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró disminución en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 99,38%, 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 julio en el canal se capturaron 1.308 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos julio

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Transparencia	24
Ninguna de las anteriores	39
Amabilidad y calidez	40
Claridad y coherencia en la información	71
Efectividad	93

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Seguridad y confiabilidad	93
Oportunidad	105
No responde	331
Otras	512
Total general	1.308

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación aumentó frente al mes anterior, pasó de 91,71% a 96,33% 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 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 54,90% frente a un nivel de satisfacción de 74,51% 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, con los siguientes resultados:

Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos julio

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Respeto	3
Amabilidad y calidez	4
Tiempo de respuesta	4
Claridad y coherencia en la información suministrada	6
Oportunidad	10
Efectividad	12
Ninguna de las anteriores	12
Total general	51

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 julio se detallan a continuación:

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

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Ninguna de las anteriores	1
tiempo de respuesta	1
Seguridad y confiabilidad	1
Transparencia	3
Efectividad	5
Oportunidad	7
Claridad y coherencia en la información suministrada	8
Total general	26

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 66.67% al 50,00%. Ante esta variación, se realiza seguimiento al comportamiento del indicador mediante monitoreos periódicos en articulación con el área de Calidad, con el fin de identificar las causas y definir acciones de mejora.

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

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

Tabla 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 21 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 de los 21 ciudadanos encuestados, 10 son detractores, 9 son promotores y 2 son pasivos. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 89,65%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 80,95% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,38%.

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

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	58,33%	62.50%	60,36%	60.48%	61.69%	60.40%	60.49%
Bueno (4)	41,67%	34.38%	32,43%	31.43%	30.19%	30.06%	29.16%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3.13%	2,70%	4.29%	5.19%	5.49%	5.72%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	2.27%	3.18%	3.54%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%	0.95%	0.65%	0.87%	1.09%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	58,33%	65.00%	63,29%	63.64%	61.22%	60.53%	66.67%
Bueno (4)	41,67%	30.00%	29,11%	28.28%	26.53%	18.42%	14.29%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5.00%	1,27%	4.04%	7.14%	7.89%	4.76%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%	2.02%	3.06%	10.53%	9.52%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%	2.02%	2.04%	2.63%	4.76%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	75,00%	65.63%	62.16%	59.52%	58.77%	58.38%	57.77%
Bueno (4)	25,00%	28.13%	24.32%	30.00%	29.87%	28.61%	28.61%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%	2.70%	5.24%	5.84%	5.78%	5.72%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	3.25%	3.76%	4.36%
Malo	0,00%	0,00%	2,70%	2.38%	2.27%	3.47%	3.54%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
No	0%	0%	6,33%	6.06%	8.16%	10.53%	14.29%
Sí	100%	100%	93,67%	93.94%	91.84%	89.47%	85.71%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

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

resultados:

Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
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%
Jul-26	50.556	49.248	97%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual julio

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	15.394	15.394	100%
DLES	4.913	4.579	93%
Centro de contacto	3.426	3.426	100%
Chat institucional	1.230	1.230	100%
OSC	7.466	7.105	95%
Email OSC	1.036	1.036	100%
Redes sociales	0	0	0
Humano en Línea	1.714	1.714	100%
Total general	35.179	34.484	98%*

Fuente: Canales OSC

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	12.379	11.684	94%
Virtual	29.500	28.889	98%
Telefónico	8.677	8.675	100%
Total general	50.556	49.248	97,41%*

Fuente: Canales OSC

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

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

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

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

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

Descripción	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	10	13	11	12	80
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	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 %	8,96 %	59,70 %
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,5970
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	11	10	10	13	11	12	80
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,5976

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en julio 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.
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- 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.
- Auditoría Interna de Calidad (control Interno).
- Realizar el proceso de contratación del ente certificador
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificadas por el proceso, entes externos o auditorías.

3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jun
Nivel de servicio	93,1%	96,4 %	98,3%	97,9 %	96,8 %	97,8 %	93,1 %	96,4 %	98,3 %	97,4 %
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 %	97,5 %
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 %	83,4 %
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 %	95,9 %
Sistema de gestión de calidad	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

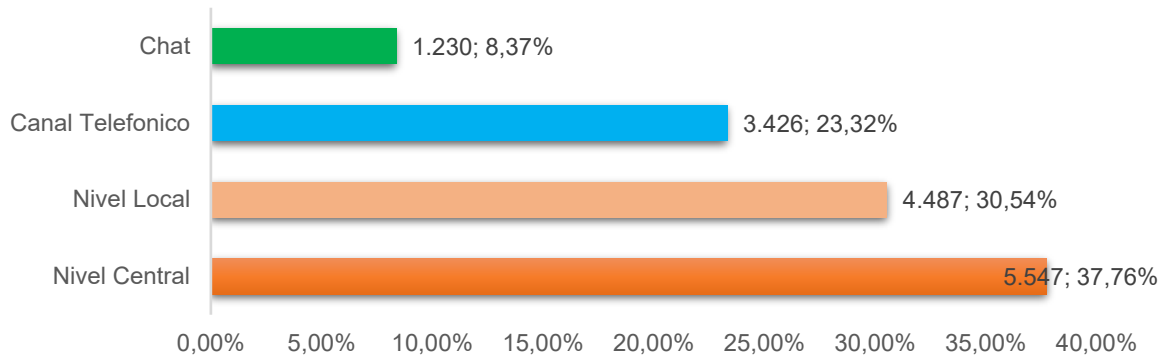
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jun
/Implementación										
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	96,1%	95,9 %	96,3%	95,9 %	96,1 %	97,6 %	96,1 %	95,9 %	96,3 %	97,8 %
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	98,3%	93,2 %	90,3%	88,6 %	92,7 %	93,1 %	98,3 %	93,2 %	90,3 %	93,7 %
Cumplimiento de las acciones definidas	100,0%	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 %	100,0 %
Cualificación	100,0%	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 %	52,5 %
Cumplimiento direccionamientos	98,5%	97,5 %	97,0%	98,5 %	98,4 %	98,6 %	98,5 %	97,5 %	97,0 %	98,4 %
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 %	82,5 %

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

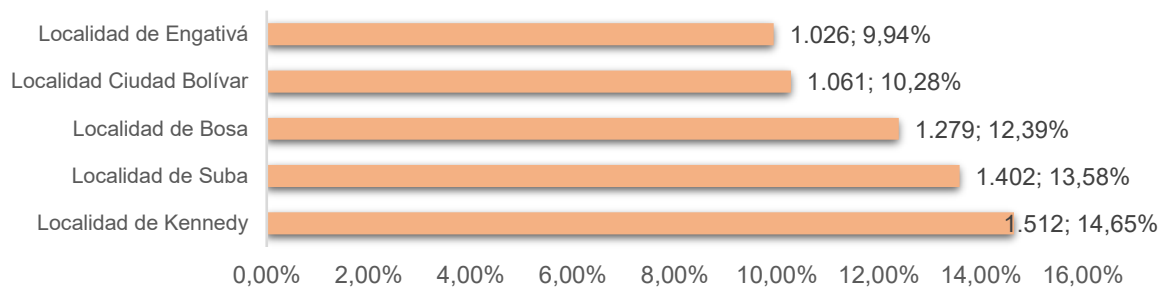
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en julio de 2026, se realizaron 14.690 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 68,30% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 23,32% y canal chat con una participación del 8,37% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



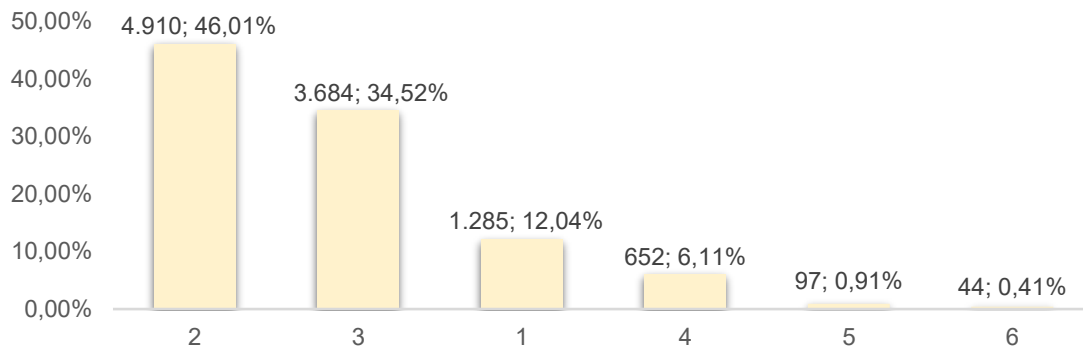
Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades de Kennedy, Suba y Bosa con una participación del 40,62%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 20,22% frente a las 6280 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 60,84% de la información capturada y el 38,38% corresponde a las demás localidades.

En julio interactuaron 172 ciudadanos con residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,67% frente al total de participaciones.

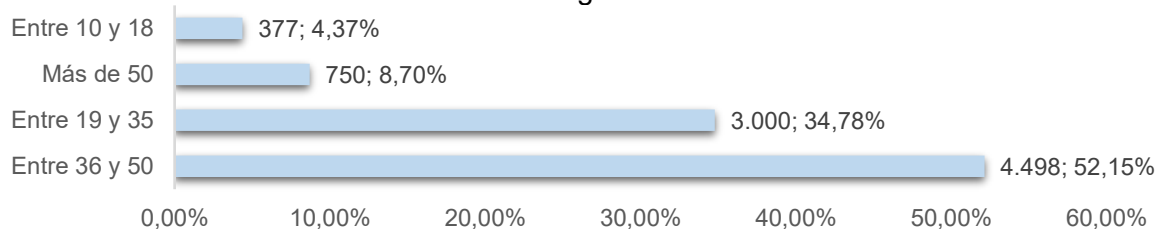
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 46,01% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 34,52% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 19,47%.

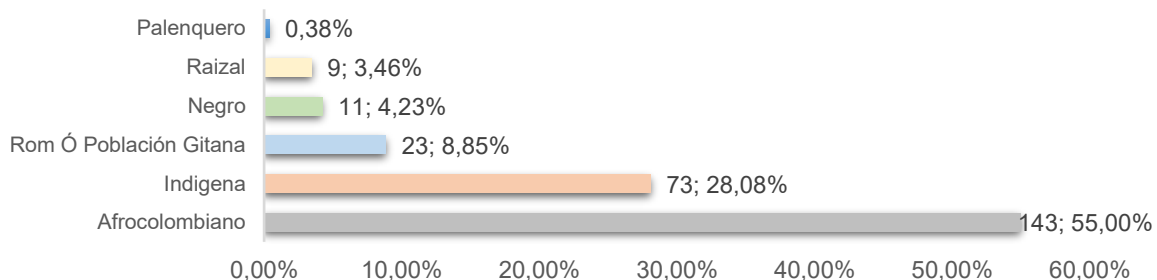
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 52,15% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 34,78%, la población más de 50 años 8,70% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 4,37%.

Gráfica 14. Categorización grupo étnico

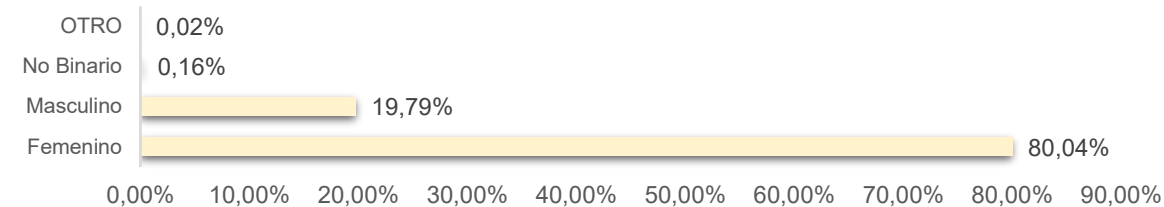


Fuente: Formulario de caracterización

Las 260 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en julio

representan el 3,90% del total de 14.690 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 55%, seguida de la población indígena con una participación del 28,08%, la población Rom o Población Gitana con una participación del 8,84%; los demás grupos étnicos suman una participación del 8,08% como se muestra en la gráfica.

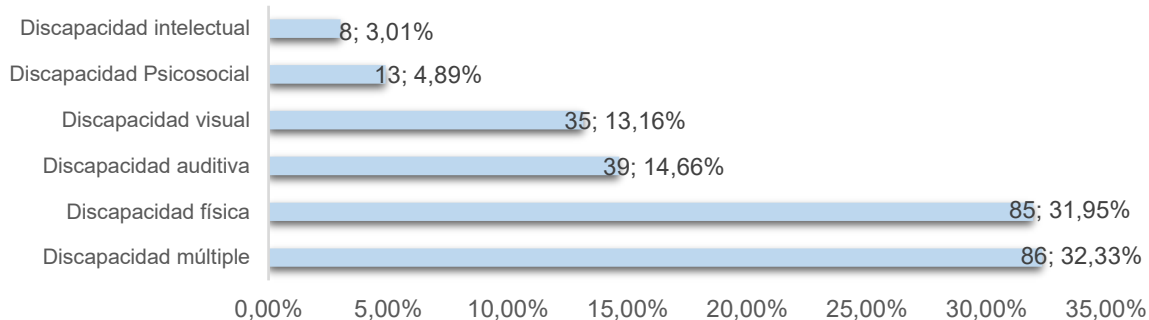
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En julio en los canales de atención se evidencia que el 80,04% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 19,79% al masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,16% y personas que se identifican con otro género 0,02%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 266 usuarios de 6.817 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 3,90% de la población total atendida; la discapacidad múltiple corresponde al 1,26%, seguida de la discapacidad física con una participación de 1,25%, la discapacidad auditiva con un 0,57% de participación; la discapacidad visual representa el 0,51%. La discapacidad psicosocial tiene una participación 0,19% y la discapacidad intelectual una participación del 0,12%.

La estrategia 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 clave para orientar la prestación del servicio y mejorar la atención de acuerdo con las necesidades específicas de la población.

En julio de 2026 la Secretaría de Educación del Distrito registró 1.274 turnos expedidos, de los cuales 1.222 fueron atendidos, con lo que alcanzó un indicador de atención del 95,92%, no se atendieron 52 turnos lo que corresponde al 4,08%. El desempeño evidencia una operación sólida y una alta capacidad de respuesta en los diferentes puntos de servicio. Las sedes con mejor resultado fueron Super Cade CAD (100%), Super Cade Bosa (99,15%) y Cade Yomasa (95,24%), mientras que Super Cade Manitas (91,77%) presentó la menor nivel de atención y el mayor volumen de turnos no atendidos (20 casos), convirtiéndose en el principal foco de seguimiento. El tiempo promedio de espera fue de 9 minutos y 34 segundos, un nivel favorable para la demanda gestionada durante el período.

El comportamiento de la demanda mostró una mayor concentración de atenciones entre martes y miércoles, con 260 y 293 turnos atendidos respectivamente, identificados como días de mayor afluencia. A nivel diario, se observan fluctuaciones en la cantidad de atenciones, con picos entre 32 y 89 turnos. El Super Cade Suba lideró el volumen de atención con 319 turnos atendidos, seguido por Super Cade Manitas (223) y Super Cade Américas (210).

Gráfica 17. Caracterización de Red Cade



Fuente: Dashboard Alcaldía Mayor de Bogotá SAT

Los resultados evidencian un desempeño satisfactorio en la atención y oportunidades para fortalecer la capacidad operativa en las sedes con mayores niveles de no atención para optimizar los tiempos de espera para mantener los actuales niveles de servicio.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

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

Tabla 39. Atención accesible discapacidades julio

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

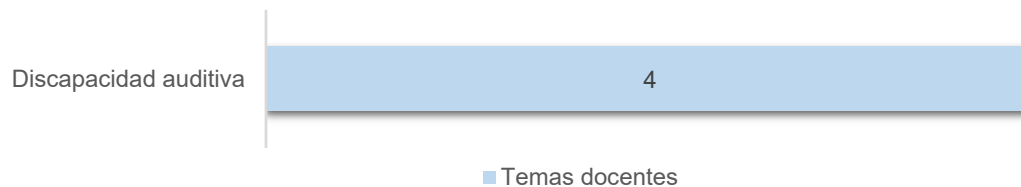
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades julio

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Temas docentes	4	4	100%
Total general	4	4	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presenciales julio



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 julio se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados:

Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en julio

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,40%	Derecho de petición interés particular	364	16.133	16.497
	Contáctenos		4.599	4.599
	FUT		695	695
	Derecho de petición interés general	99	120	219
	Informativo		104	104
	Respuesta		40	40
	Derecho de petición de consulta	18	6	24
	Invitación		8	8
	Derecho de petición de información		8	8
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	4	1	5
	Factura		3	3
	Derecho de petición interés general		7.053	7.053
Requerimientos legales 4,31%	Tutela		833	833
	Expediente		442	442
	Recurso de apelación		17	17
	Nulidad y restablecimiento del derecho		16	16
	Cumplimiento de fallo		10	10
	Conciliación		10	10
	Recurso de reposición		7	7
	Demandas		1	1
	Citación		1	1
PQRSDF 1,19%	Queja	252	21	273
	Reclamo	72		72
	Denuncia por actos de corrupción	13		13
	Felicitación	6		6
	Sugerencia	5		5
Solicitud de acceso a la información 0,10%	Solicitud de acceso a la información	25	6	31
Total general		858	30.134	30.992

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

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

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

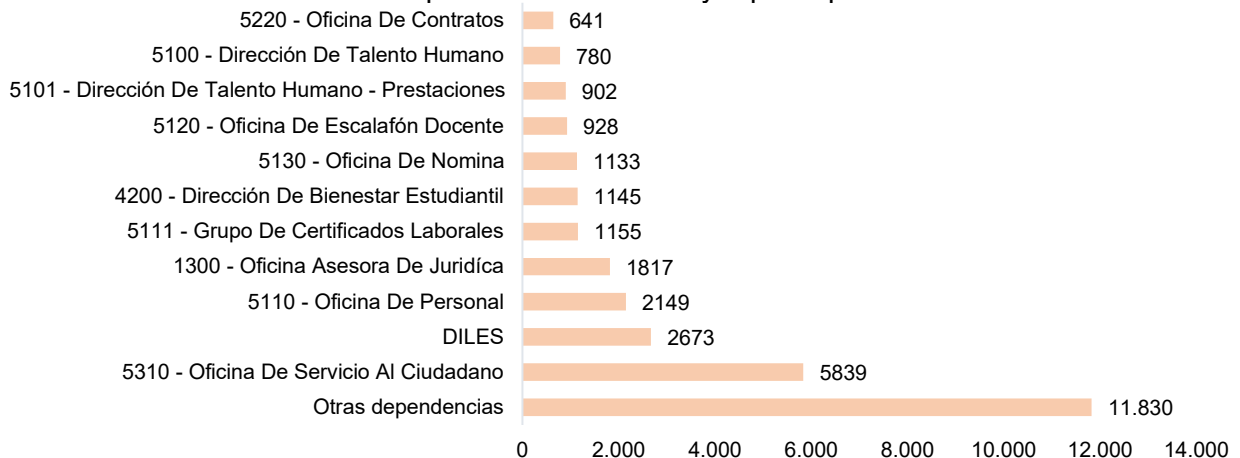
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026

Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Enero	44.977	398	990	34	46.399
Febrero	49.704	564	1.541	33	51.842
Marzo	44.150	450	1.290	31	45.921
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
Julio	29.255	369	1.337	31	30.992
Total	256.259	3.022	8.891	243	268.415

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron 8,47% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 91,38% fue atendido en nivel central y el 8,62% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% 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 5.839 requerimientos que en su mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

5.2. Análisis de la gestión realizada

5.2.1. Solicitudes y trámites

Del total de solicitudes atendidas, a continuación, se destacan las cinco (5) dependencias

del nivel central con mayor volumen de gestión y los principales trámites que atendieron:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a. Legalización de documentos al exterior 74,98%
 - b. Devolución legalización 8,13%
 - c. General 5,60%
- 2) Oficina de Personal:
 - a. General 74,50%
 - b. Prórrogas de vacaciones 5,77%
 - c. Renuncias 5,72%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a. Tutelas 44,69%
 - b. General 42,38%
 - c. Auto admisorio demanda 9,63%
- 4) Grupo de Certificados Laborales:
 - a. General 90,82%
 - b. Funciones 4,42%
 - c. Tiempo servicios 2,34%
- 5) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 60,87%
 - b. Rutas escolares 8,82%
 - c. - 7,86%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante julio de 2026, relacionadas con requerimientos legales fueron en total de 1.337, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en julio

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	833	62,30%
Expediente	442	33,06%
Recurso de apelación	17	1,27%
Nulidad y restablecimiento del derecho	16	1,20%
Conciliación	10	0,75%
Cumplimiento de fallo	10	0,75%
Recurso de reposición	7	0,52%
Citación	1	0,07%
Demandas	1	0,07%
Total	1.337	100%

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

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

Los 369 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 88% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 12%.

Tabla 44. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	51	13,82%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	35	9,49%
3	5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	20	5,42%
4	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	17	4,61%
5	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	15	4,07%
6	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	14	3,79%
7	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	14	3,79%
8	2211 - Dirección Local de Educación Suba	13	3,52%
9	4100 - Dirección de Cobertura	13	3,52%
10	2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	10	2,71%
11	Demás dependencias	109	29,54%
12	Instituciones Educativas Distritales	58	15,72%
Total		369	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En julio ingresaron 31 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: el Dirección Local de Educación Antonio Nariño (4), Oficina De Personal (4) y Dirección de Cobertura (3). Las 20 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 julio y clasificados en las oficinas están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslado por no competencia, certificados de contrato, copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados, inscripción en el escalafón nacional docente y duplicados de diploma o modificaciones del registro del título. En conjunto, estos trámites suman 28.027 solicitudes, equivalentes al 93,01% del total de 30.134 requerimientos registrados durante el mes.

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

Tabla 45. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557	13.944	12.668	11.954	13.511
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618	15.511	9.423	5.755	4.736	5.888
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580	5.161	5.308	4.963	4.888
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	803
Tutelas	902	1.221	1.035	991	892	952	973
Traslado por no competencia	614	871	958	738	734	717	735
Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277	196	312	495	604
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311	372	193	333	356
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291	275	147	90	153
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178	196	134	158	116
Total	43.190	48.274	42.568	31.825	26.916	25.608	28.027

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

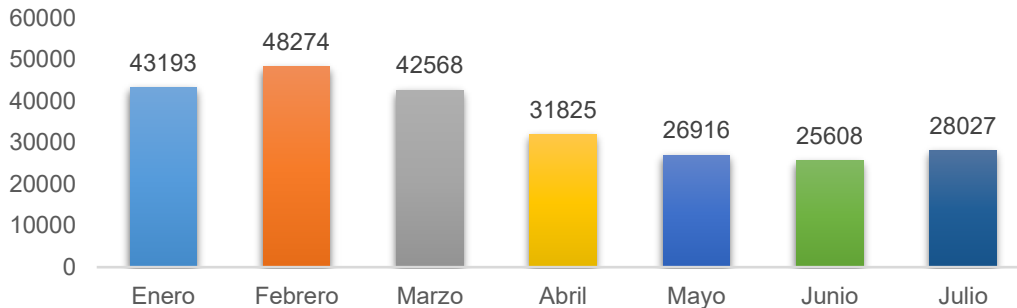
De acuerdo con la tabla anterior, el volumen total de trámites presentó un incremento del 9,45% frente al periodo anterior, al pasar de 25.608 registros en junio a 28.027 en julio. En este periodo, el trámite de traslado por no competencia registró un incremento de 2,51%, al pasar de 717 a 735 registros. Este comportamiento evidencia un aumento moderado en las comunicaciones que requieren un análisis previo para determinar la competencia de la entidad y su correcta gestión.

Por otra parte, el trámite de inscripción en el Escalafón Nacional Docente revirtió la tendencia decreciente observada en los meses anteriores, al registrar un incremento del 70%, al pasar de 90 registros en junio a 153 en julio. En contraste, la certificación de contrato y/o convenio también presentó un incremento del 22,02%, al pasar de 495 registros en junio a 604 en julio.

Finalmente, se evidencia que las solicitudes generales y las constancias y/o certificaciones de estudio concentran el 69,22% de los trámites registrados durante julio, con 19.399 solicitudes de las 28.027 correspondientes al top 10. Dada la alta participación de estos dos trámites, resulta conveniente continuar con el fortalecimiento en 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

Durante julio se observó un incremento del 9,45% en el volumen total de trámites gestionados frente a junio, al pasar de 25.608 a 28.027 registros. Esta variación se evidencia en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, que alcanzaron un total de 28.027 trámites durante el periodo analizado.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en julio 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. En conjunto, estas temáticas registraron 743 solicitudes, equivalentes al 97,51% de los 762 requerimientos recibidos durante julio a través de Bogotá Te Escucha.

Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Solicitudes activas	518	440	404	350	415	331	362
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221	168	159	159	200
Falta de información o información general	45	111	40	38	51	81	79
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36	28	13	9	16
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16	15	11	44	19
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23	15	17	34	17
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24	6	19	17	20
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	52	23	12	5	5	4	9
Solicitud de colegio en concesión	5	23	16	21	15	18	5
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19	10	15	15	16

Subtema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Total	863	932	811	656	720	712	743

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

El volumen de clasificación por subtemas presentó un incremento del 4,35%, al pasar de 712 registros en junio a 743 en julio.

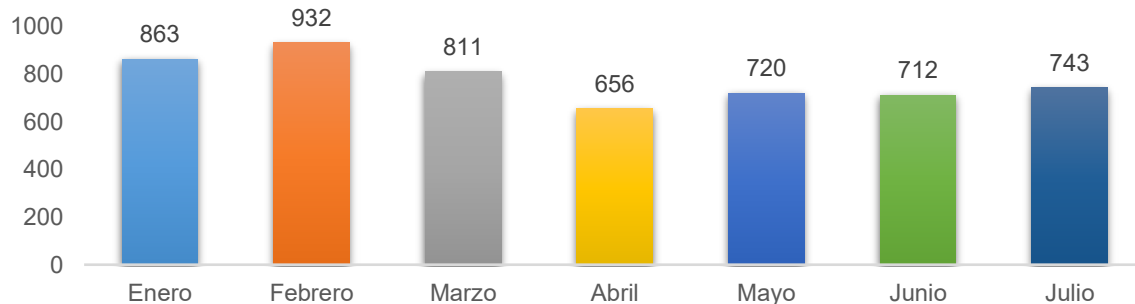
Las solicitudes activas registraron un incremento del 9,37%, al pasar de 331 a 362 registros. Este subtema es el de mayor participación en la entidad, al concentrar el 48,72 % de la gestión total correspondiente a julio, lo que evidencia su relevancia dentro de la operación de atención y gestión de requerimientos.

En relación con las solicitudes de información (fechas y valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, se evidenció una disminución del 56,82%, al pasar de 44 a 19 registros. Este comportamiento refleja una reducción en la demanda de información relacionada con las fechas y valores del beneficio durante el periodo analizado.

Por otra parte, los casos clasificados como falta de información o información general presentaron una disminución del 2,47%, al pasar de 81 a 79 registros. Aunque la variación es moderada, este subtema mantiene una participación relevante, por lo que resulta conveniente continuar con el fortalecimiento de las estrategias de orientación y comunicación con la ciudadanía, con el fin de facilitar la presentación de solicitudes con información completa y suficiente.

Finalmente, el subtema acompañamiento escolar en colegios distritales presentó un incremento del 25,79%, al pasar de 159 registros en junio a 200 en julio. Este comportamiento lo posiciona como el segundo subtema con mayor volumen de registros durante julio, después de las solicitudes activas.

Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción

En julio se recibieron 13 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta.

Tabla 47. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	12
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1
Total	13

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- Enviada a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) 4722952026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 2) 4722962026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 3) 4722972026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 4) 4722992026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 5) 4723002026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 6) 4723012026: El ciudadano (...) puso en conocimiento presunto caso de abuso de autoridad y omisión deliberada de los deberes funcionales de (...), (...) y (...). El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 42.
 - 7) 4760142026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento caso de presunta corrupción, concierto para delinquir y demás delitos asociados por parte de funcionarios públicos en el colegio San José de Castilla IED. El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 43.
 - 8) 4774252026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento un caso de presunta adoctrinamiento e imposición de ideologías, valores y creencias políticas por parte del docente (...) del colegio Rodrigo Arnas Betancourt IED. El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 43.

- 9) 4822182026: El ciudadano (...) puso en conocimiento un caso de presunto incumplimiento en respuesta de derecho de petición. El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 43.
 - 10) 4857212026: La ciudadana (...) puso en conocimiento un caso de presunto acoso hacia menor por parte del docente (...) del colegio Cundinamarca IED. El requerimiento fue asignado de conformidad con acta de reparto No. 43.
 - 11) 5025462026: Ciudadano anónimo presentó denuncia por presuntos hechos de corrupción en el sistema de vacantes de docente provisional. El requerimiento fue asignado en el Expediente No. 455.
 - 12) 5222942026: Ciudadano anónimo denunció presunto detrimento patrimonial de \$10.000.000 millones, incumplimiento de compromisos económicos, uso indebido de bienes comunales, retención de la administración y documentación contable y posibles actos de coacción e irregularidades en la JAC No. 18038 del barrio La Paz.
- Enviada a la Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - 1) 5277642026: Ciudadano anónimo solicitó revisión a la actuación administrativa y respuesta emitida con relación al programa de alimentación escolar (PAE) del Colegio Eduardo Umaña Luna IED.

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En julio se recibieron 273 quejas, 6 felicitaciones y 5 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 273 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 48. Quejas

No	Área responsable	Número de quejas registradas
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	37
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	21
3	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	13
4	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	13
5	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	12
6	2211 - Dirección Local de Educación Suba	12
7	5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	11
8	4100 - Dirección de Cobertura	11
9	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	9

No	Área responsable	Número de quejas registradas
10	2205 - Dirección Local de Educación Usme	8
11	Demás dependencias	126
Total		273

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

Se registraron 11 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 4620622026: La ciudadana (...) manifestó su inconformidad con la funcionaria (...), por error en la atención del trámite, en el que asignó un radicado incorrecto que habría expuesto datos de una menor de edad.
- 2) 4675612026: Ciudadano anónimo presentó denuncia por falsificación de documentos, corrupción y acoso en Cueros Vélez.
- 3) 4675662026: El ciudadano presentó denuncia por falsificación de documentos, corrupción y acoso en Cueros Vélez.
- 4) 4741402026: El ciudadano (...) presentó queja por presuntas inconsistencias y vulneración al debido proceso en el trámite de legalización de documentos de bachillerato.
- 5) 4833772026: El ciudadano (...) manifestó inconformidad con la atención recibida por parte de funcionarios y colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano y solicita se inicie una investigación disciplinaria en contra de (...), (...) y otros.
- 6) 4939252026: El ciudadano (...) solicitó llamada del 15 de julio de 2026 y que se allegue en físico a su domicilio.
- 7) 5089892026: El ciudadano (...) solicitó todas las llamadas que ha realizado en julio de 2026 y que se lleguen en físico a su domicilio.
- 8) 5090052026: El ciudadano (...) presentó queja por falta de atención y respuesta telefónica.
- 9) 5090362026: El ciudadano (...) solicitó cita con la Secretaría de Educación del Distrito y manifestó inconformidad por vulneración de los derechos de la ciudadanía.
- 10) 5125532026: El ciudadano (...) presentó queja debido que por orden del supervisor no reciben peticiones.
- 11) 5125942026: El ciudadano (...) presentó queja por incumplimiento de funciones por parte de funcionarios de la Secretaría de Educación del Distrito y la posible vulneración de los derechos a la educación y al trato digno de su hijo (...).

5.3.2.2.2. Sugerencias

- 1) 5015582026: LUUA PLAY Colombia S.AS., realizó propuesta de alianza institucional con el programa integral de bienestar emocional y transformación social.
- 2) 5062622026: El ciudadano (...) presentó proyecto de formación ciudadana "SE VALE DECIR NO" y solicitó presentar esta iniciativa ante la Secretaría de Educación del Distrito, con el propósito de exponer su alcance, metodología y beneficios, y explorar la posibilidad de implementarla como programa piloto en instituciones educativas del distrito como estrategia para fortalecer la cultura ciudadana en Bogotá.
- 3) 5077982026: EDGASANC, se presentó como aliado estratégico con conocimiento de los retos administrativos y de gestión que enfrentan las entidades del Estado colombiano e invitaron a conocer el proyecto.
- 4) 4901922026: Los padres de familia y acudientes del curso 305 de la Jornada Mañana del Instituto Técnico Industrial Piloto IED manifestaron su preocupación por los constantes cambios de docentes asignados al grupo, se les informe las razones que han motivado dichas modificaciones y se evalúe la posibilidad de asignar de manera permanente a la docente (...), con el fin de garantizar la continuidad de los procesos pedagógicos y contribuir a la estabilidad académica de los estudiantes.
- 5) 4718022026: La ciudadana (...) sugirió implementación de estrategias de nivelación y evaluación diferenciada para estudiantes con bajos niveles de inglés y que la Secretaría de Educación del Distrito ejerza seguimiento a estos procesos para garantizar la equidad en el aprendizaje y la evaluación.

5.3.2.2.3. Felicitaciones

- 1) 4666792026: Ciudadano anónimo felicitó y agradeció la labor de (...) del Colegio Montessori British School porque los hace sentir con más confianza en las instituciones educativas.
- 2) 4620762026: El ciudadano (...) felicitó a la funcionaria (...) por la atención prestada.
- 3) 4620852026: Ciudadano anónimo felicitó a la funcionaria (...) por la empatía y atención al ciudadano.
- 4) 4925172026: La ciudadana (...) felicitó al funcionario (...) por la amabilidad al momento de prestar la atención.
- 5) 5074362026: La ciudadana (...) felicitó y agradeció por la excelente atención recibida a lo largo de los años en los diferentes trámites realizados, destacó la eficiencia, rapidez, claridad y calidad del servicio prestado desde la gestión de su escalafón docente privado hasta la expedición de constancias y demás solicitudes.
- 6) 4962932026: La ciudadana (...) felicitó a la docente (...) del Colegio Nicolás Gómez Dávila IED por su sobresaliente labor y el excelente desempeño durante este periodo académico.

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en julio se registraron 644, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

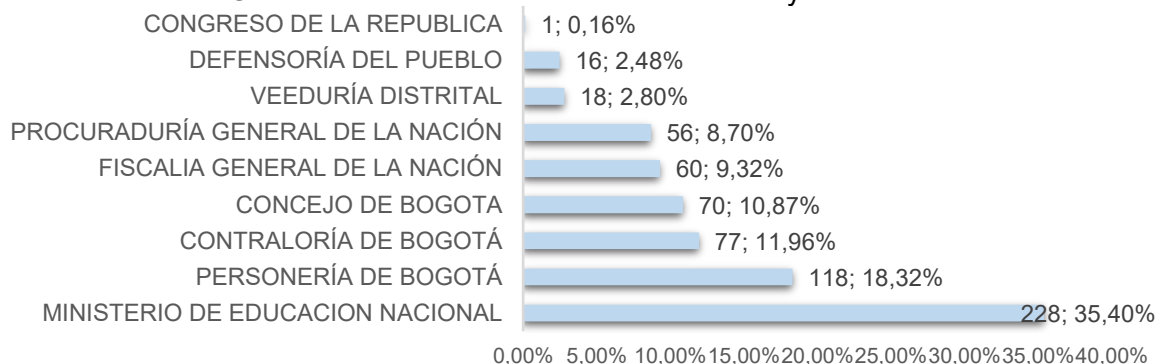
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	228
Organismo de Control Nacional*	283
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	72
Rama Judicial*	60
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	1
Total	644

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 35,40% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 18,32% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 11,96% de la Contraloría de Bogotá, el restante 34,32% se reparte entre otras entidades.

5.5. Indicadores de gestión de PQRSD

5.5.1. Nivel de oportunidad

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

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

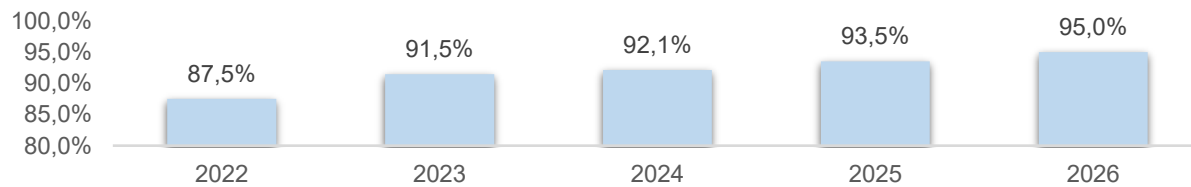
Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDf julio 2026

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	4.955	375	4.580	92,4%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	3.596	292	3.304	91,9%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	556	16	540	97,1%
Subsecretaría de Gestión Institucional	19.329	503	18.826	97,4%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4.329	142	4.187	96,7%
Instituciones Educativas Distritales	10.495	826	9.669	92,1%
Total	43.260	2.154	41.106	95,0%*

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

*Sí cumple sobre total

Gráfica 23 Histórico julio 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

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

En 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 julio, un 4,06% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,46% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 260 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 69 se encuentran entre el 90% y 99%, 34 dependencias entre el 80% y 89% y los 58 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 51. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	153	1	152	99%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	150	1	149	99%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	113	1	112	99%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	104	1	103	99%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	201	2	199	99%
5110 - Oficina de Personal	1.897	19	1878	99%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	291	3	288	99%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	194	2	192	99%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	77	1	76	99%
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	65	1	64	98%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	64	1	63	98%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	172	3	169	98%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	210	4	206	98%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	156	3	153	98%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	52	1	51	98%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	49	1	48	98%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	87	2	85	98%
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	86	2	84	98%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	456	11	445	98%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	73	2	71	97%
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	36	1	35	97%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	106	3	103	97%
4100 - Dirección de Cobertura	402	12	390	97%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	90	3	87	97%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	89	3	86	97%
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	28	1	27	96%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	54	2	52	96%
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	54	2	52	96%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	888	33	855	96%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	133	5	128	96%
6001 - 08 Colegio Saludcoop Norte (IED)	24	1	23	96%
6005 - 01 Colegio Almirante Padilla (IED)	23	1	22	96%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	384	17	367	96%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	21	1	20	95%
6019 - 30 Colegio República de México (IED)	21	1	20	95%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	103	5	98	95%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	341	17	324	95%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	59	3	56	95%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	38	2	36	95%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	130	7	123	95%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	202	11	191	95%
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (IED)	54	3	51	94%
6018 - 09 Colegio Diana Turbay (IED)	35	2	33	94%
6008 - 17 Colegio Instituto Técnico Rodrigo de Triana (IED)	17	1	16	94%
6008 - 23 Colegio La Amistad (IED)	17	1	16	94%
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	17	1	16	94%
6004 - 02 Colegio Aldemar Rojas Plazas (IED)	15	1	14	93%
6011 - 02 Colegio Alvaro Gómez Hurtado (IED)	30	2	28	93%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltrán (IED)	15	1	14	93%
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	29	2	27	93%
6007 - 07 Colegio Cedit San Pablo (IED)	14	1	13	93%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	69	5	64	93%
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	26	2	24	92%
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	13	1	12	92%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.167	92	1075	92%
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	25	2	23	92%
6001 - 01 Colegio Agustín Fernández (IED)	12	1	11	92%
6001 - 05 Colegio Friedrich Naumann (IED)	12	1	11	92%
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	12	1	11	92%
6006 - 07 Colegio Marco Fidel Suárez (IED)	12	1	11	92%
6006 - 08 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	12	1	11	92%
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	12	1	11	92%
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	24	2	22	92%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	58	5	53	91%
6011 - 18 Colegio Nueva Zelandia (IED)	11	1	10	91%
6008 - 06 Colegio Class (IED)	10	1	9	90%
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	10	1	9	90%
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	10	1	9	90%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6018 - 06 Colegio Clemencia de Caycedo (IED)	10	1	9	90%
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	57	6	51	89%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	18	2	16	89%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	87	10	77	89%
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	26	3	23	88%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2.010	240	1770	88%
6004 - 01 Colegio Aguas Claras (IED)	8	1	7	88%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	8	1	7	88%
6011 - 10 Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	8	1	7	88%
6019 - 14 Colegio El Tesoro de La Cumbre (IED)	16	2	14	88%
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	39	5	34	87%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	370	48	322	87%
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	60	8	52	87%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (IED)	22	3	19	86%
5130 - Oficina de Nómina	966	135	831	86%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	21	3	18	86%
6005 - 19 Colegio Gran Yomasa (IED)	7	1	6	86%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	14	2	12	86%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	7	1	6	86%
6018 - 22 Colegio Rafael Delgado Salguero (IED)	7	1	6	86%
5100 - Dirección de Talento Humano	468	74	394	84%
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	75	12	63	84%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	31	5	26	84%
6008 - 33 Colegio O.E.A. (IED)	6	1	5	83%
6014 - 04 Colegio Panamericano (IED)	6	1	5	83%
6007 - 05 Colegio Carlos Albán Holguín (IED)	22	4	18	82%
6007 - 09 Colegio Débora Arango Pérez (IED)	11	2	9	82%
6004 - 21 Colegio Los Alpes (IED)	16	3	13	81%
6011 - 24 Colegio Villa Elisa (IED)	16	3	13	81%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	26	5	21	81%
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	5	1	4	80%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	45	9	36	80%
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	5	1	4	80%
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	5	1	4	80%
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)	10	2	8	80%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	24	5	19	79%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	85	19	66	78%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	4	1	3	75%
6004 - 14 Colegio José Joaquín Castro Martínez (IED)	4	1	3	75%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6004 - 28 Colegio República del Ecuador (IED)	8	2	6	75%
6007 - 37 Colegio Laura Herrera de Varela (IED)	4	1	3	75%
6008 - 12 Colegio Francisco de Miranda (IED)	8	2	6	75%
6008 - 15 Colegio Hernando Durán Dussán (IED)	12	3	9	75%
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	4	1	3	75%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	12	3	9	75%
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	4	1	3	75%
6019 - 23 Colegio La Joya (IED)	4	1	3	75%
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	15	4	11	73%
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	11	3	8	73%
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	14	4	10	71%
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	28	8	20	71%
6014 - 07 Colegio San Francisco de Asís (IED)	14	4	10	71%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	16	5	11	69%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	35	11	24	69%
6005 - 09 Colegio El Cortijo - Vianey (IED)	6	2	4	67%
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés de Los Altos (IED)	6	2	4	67%
6008 - 10 Colegio El Japón (IED)	12	4	8	67%
6010 - 36 Colegio Lucila Rubio de Laverde (IED)	3	1	2	67%
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	9	3	6	67%
6018 - 03 Colegio Alfredo Iriarte (IED)	13	5	8	62%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	20	8	12	60%
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	10	4	6	60%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	25	10	15	60%
6007 - 20 Colegio Llano Oriental (IED)	5	2	3	60%
6016 - 05 Colegio El Jazmín (IED)	5	2	3	60%
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	12	5	7	58%
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	9	4	5	56%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	19	9	10	53%
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	10	5	5	50%
6006 - 06 Colegio Isla del Sol (IED)	2	1	1	50%
6010 - 07 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	2	1	1	50%
6011 - 31 Colegio Elisa Mujica Velázquez (IED)	2	1	1	50%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)	2	1	1	50%
6018 - 25 Colegio República Federal de Alemania (IED)	2	1	1	50%
6019 - 12 Colegio El Minuto de Buenos Aires (IED)	4	2	2	50%
6019 - 21 Colegio La Arabia (IED)	2	1	1	50%
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	15	10	5	33%
6003 - 05 Colegio Jorge Soto del Corral (IED)	6	4	2	33%
6003 - 07 Colegio Manuel Elkin Patarroyo (IED)	3	2	1	33%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6011 - 30 Colegio Jaime Niño Diez (IED)	3	2	1	33%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	11	8	3	27%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	4	3	1	25%
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	4	3	1	25%
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	12	9	3	25%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	10	8	2	20%
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	6	5	1	17%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	17	16	1	6%
6005 - 07 Colegio Diego Montaña Cuellar (IED)	19	18	1	5%
6004 - 11 Colegio Gran Colombia (IED)	1	1	0	0%
6004 - 19 Colegio La Belleza Los Libertadores (IED)	3	3	0	0%
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	3	3	0	0%
6007 - 36 Colegio Ciudadela El Recreo Sonia Osorio de Saint - Malo (IED)	1	1	0	0%
6020 - 01 Colegio Campestre Jaime Garzón (IED)	1	1	0	0%

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

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

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

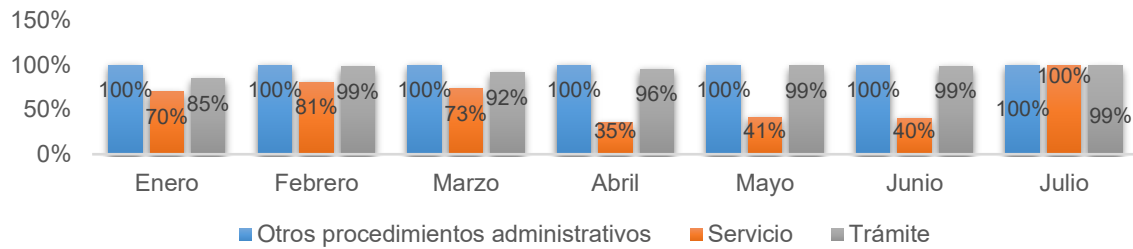
Tabla 52. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a julio de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF Recibidas relacionadas con trámites
Trámites	128.266	121.241	94,5%	106
Servicios	28.790	17.648	61,3%	28
Otros procedimientos administrativos	7.655	7.655	100%	32
Total	164.711	146.544	89,0%*	166

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 25. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites:

Tabla 53. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	99%	97%	99%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-	100%	100%	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	100%	94%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	-	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%	3%	3%	3%	88%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%	98%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%	99%	98%	100%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	98%	98%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	-	-	-	

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas

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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. El julio se tomó una muestra de 373 monitoreos, en los que 311 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 62 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 83,38%.

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 e institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la ruta: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención Secretaría de Educación del Distrito: educacionbogota.edu.co.

A continuación, se presentan las dependencias e instituciones educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 69 áreas evaluadas.

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

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	83	3	1	2	66,67%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	225	13	1	12	92,31%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	46	3	1	2	66,67%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	88	1	1	0	0,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	42	2	1	1	50,00%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	88	1	1	0	0,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	175	11	8	3	27,27%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	132	12	6	6	50,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	185	3	1	2	66,67%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	77	2	1	1	50,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	29	1	1	0	0,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	37	2	1	1	50,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	121	2	1	1	50,00%
4100 - Dirección de Cobertura	483	17	3	14	82,35%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	920	27	1	26	96,30%
5100 - Dirección de Talento Humano	72	2	1	1	50,00%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	265	8	1	7	87,50%
5110 - Oficina de Personal	711	21	4	17	80,95%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1137	67	6	61	91,04%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	194	5	1	4	80,00%
5130 - Oficina de Nómina	877	10	1	9	90,00%
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	43	3	1	2	66,67%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	42	12	2	10	83,33%
6007 - 28 Colegio Villas del Progreso (IED)	147	11	2	9	81,82%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	122	11	1	10	90,91%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	4	1	1	0	0,00%
6008 - 34 Colegio Paulo VI (IED)	81	6	1	5	83,33%
6009 - 11 Colegio La Felicidad (IED)	32	1	1	0	0,00%
6010 - 25 Colegio República de China (IED)	1	1	1	0	0,00%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	1	1	1	0	0,00%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	238	6	1	5	83,33%
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	11	1	1	0	0,00%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	21	3	3	0	0,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	93	13	2	11	84,62%
6019 - 31 Colegio Rodrigo Lara Bonilla (IED)	1	1	1	0	0,00%
Total	6.824	284	62	222	78,17%*

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

*Total que cumple sobre el total de la muestra

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

5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas

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

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

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

Una vez aplicada la encuesta, en julio se obtuvo un total de 59 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 16 dependencias de la entidad, 9 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

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

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1		1	100,00%
Grupo de Certificados Laborales	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	1		1	100,00%
Dirección de Talento Humano	1		1	100,00%
Oficina de Personal	3		3	100,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Engativá	1		1	100,00%
Oficina de Escalafón Docente	2	1	3	66,70%
Oficina de Nómina	3	3	6	50,00%
Dirección de Cobertura	6	6	12	50,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	10	10	20	50,00%
Dirección Local de Educación Suba	1	3	4	25,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano		2	2	0,00%
Dirección Local de Educación Bosa		1	1	0,00%
Archivo SED		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0,00%
Total general	31	28	59	52,54%*

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

*Total que cumple sobre el total

El indicador obtenido para este mes fue del 52,54%, que evidencia una disminución con respecto del anterior reporte (57,14%).

Tabla 56. Histórico indicador de percepción 2026

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	56	24	32	42,86%
Febrero	60	31	29	51,67%
Marzo	64	39	25	60,94%
Abril	213	91	122	42,72%
Mayo	190	90	100	47,37%
Junio	56	32	24	57,14%
Julio	59	31	28	52,54%
Total general	698	338	360	48,42%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 30 de junio de 2026 que presentó 950 radicados vencidos con el reporte del 31 de julio de 2026 que presentó 794, se evidencia una disminución de 156 casos.

Los 794 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 170 son entradas, 416 internos, 162 FUT y 46 SDQS.
- 748 son de SIGA y 46 de Bogotá te Escucha.
- 133 pertenecen a Nivel Central, 18 a Direcciones Locales de Educación y 643 a las Instituciones Educativas.

Tabla 57. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Variación
Nivel central	435	499	504	240	155	222	133	Bajó
Dirección local	38	26	36	60	46	31	18	Bajó
Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	836	538	697	643	Bajó
Total	1.709	1.188	1.258	1.136	739	950	794	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

5.7. Gestión correspondencia de salida

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

Durante julio de 2026 se gestionaron 17.979 comunicaciones de salida, de los cuales 11.733 (65,26%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 5.373 (29,88%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 873 (4,86%) a correspondencia física.

Los resultados en este periodo evidencian incremento del 2,12% en la gestión de correspondencia frente a junio de 2026 que registró 17.605 comunicaciones gestionadas. La variación se presentó principalmente en los envíos electrónicos asociados al buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, los cuales aumentaron de 4.622 a 5.373 envíos, mientras que los envíos realizados del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co disminuyeron de 11.951 a 11.733 comunicaciones. En cuanto a la correspondencia física, presentó una disminución del 15,41%, al pasar de 1.032 a 873 envíos, lo que evidencia menor utilización de medios físicos durante el periodo analizado.

En relación con la correspondencia física, en julio de 2026 se gestionaron 873 envíos, de los cuales 543 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 330 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 postal certificada, enviada a través del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, en julio de 2026 se registraron 11.733 envíos. Se presentaron 435 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 462 devoluciones, asociadas principalmente a direcciones de correo inexistentes, buzones llenos, dominios inválidos, restricciones de los servidores de correo de los destinatarios y políticas de seguridad implementadas por las organizaciones receptoras.

Por su parte, mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co se realizaron 5.373 envíos con 131 devoluciones, igualmente relacionadas con configuraciones o limitaciones de los servidores de correo de destino.

En total, durante el mes se gestionaron 17.482 envíos electrónicos, de los cuales 566 correspondieron a devoluciones y 435 a rechazos que requirieron validación y corrección por parte de las dependencias responsables.

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 julio se facturaron 17.482 unidades, distribuidas en 12.102 unidades correspondientes al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 5.380 unidades del buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co.

En conjunto, estos resultados evidencian que el canal electrónico representa el principal medio para la gestión de notificaciones institucionales, al concentrar el 95,14% del total de envíos gestionados durante el mes analizado, lo que refleja la alta utilización de medios digitales para la remisión de comunicaciones oficiales y disminución progresiva en el uso de la correspondencia física.

Tabla 58. Correspondencia de salida enero a julio de 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
Julio	873	17.106	17.979
Total	7.878	156.745	164.623

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 julio de 2026, de las 30.772 salidas registradas en el Sistema de Gestión Documental, 25.396 (82,53%) fueron gestionadas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, mientras que 5.376 (17,47%) fueron tramitadas directamente por las dependencias sin pasar por esta oficina. Este resultado evidencia que la Oficina de Servicio al Ciudadano concentra la mayor parte de la gestión de correspondencia de salida de la entidad, lo que garantiza el control, registro y trazabilidad de las comunicaciones oficiales. con un nivel de gestión superior al 82% durante el periodo analizado.

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 julio de 2026 se observaron los siguientes resultados:

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

Mes	Salidas gestionadas (OSC)	Salidas registradas en SIGA	% Cumplimiento
Enero	20.722	25.680	80,69%
Febrero	36.109	42.572	84,82%
Marzo	37.646	44.997	83,70%
Abril	31.304	36.587	85,56%
Mayo	23.990	29.073	82,52%
Junio	26.944	32.009	84,18%
Julio	25.396	30.772	82,53%
Total	202.111	241.690	83,62%*

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

* Relación entre salidas gestionadas y salidas registradas en SIGA

Durante julio de 2026, el indicador alcanzó un resultado del 82,53%, correspondiente a 25.396 envíos gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano frente a 30.772 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia. En comparación con el resultado obtenido en junio (84,18%), se observa disminución de 1,65 puntos porcentuales, comportamiento asociado al incremento de comunicaciones tramitadas directamente por las dependencias sin intervención de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

De manera acumulada, para el período comprendido entre enero y julio de 2026, el indicador alcanzó un cumplimiento del 83,62 %, correspondiente a 202.111 salidas gestionadas frente a 241.690 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia, lo que refleja un comportamiento estable del proceso durante la vigencia y la consolidación de los mecanismos de control y seguimiento implementados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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 julio de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 873 envíos físicos, equivalentes al 4,86 % del total de la correspondencia de salida. De estos, 580 fueron entregados y 293 presentaron devolución, para una efectividad del 66,44 %.

Frente a junio, el volumen de envíos físicos disminuyó un 15,41 %, al pasar de 1.032 a 873 comunicaciones. Sin embargo, las devoluciones aumentaron de 285 a 293 casos, mientras que las entregas efectivas disminuyeron de 747 a 580. Como resultado, la efectividad descendió 5,94 puntos porcentuales, al pasar del 72,38 % al 66,44 %.

Tabla 60. Comparativo de efectividad de la correspondencia física de salida

Indicador	Junio	Julio	Variación
Envíos físicos	1.032	873	-15,41 %
Entregas efectivas	747	580	-22,36 %
Devoluciones	285	293	2,81%
Efectividad	72,38%	66,44%	-5,94 p. p.

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

Las devoluciones se relacionaron principalmente con inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, cambios de domicilio y ausencia del destinatario.

De acuerdo con los resultados registrados durante el periodo, el 94,54 % de las devoluciones se concentró en cuatro dependencias: la Dirección de Inspección y Vigilancia, con 131 casos; la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, con 62; la Oficina de Escalafón Docente, con 44 y la Oficina de Personal, con 40. Este comportamiento debe analizarse razón que dichas dependencias también registraron los mayores volúmenes de correspondencia física durante el periodo. Por su parte, diferentes áreas de la entidad alcanzaron una efectividad del 100%, lo que evidencia la importancia de validar previamente la información del destinatario.

Como acción de mejora, la Oficina de Servicio al Ciudadano continuará con la realización de cortes semanales para identificar las devoluciones y sus causales, informar oportunamente a las dependencias responsables y promover la actualización de las direcciones antes de efectuar nuevos envíos. Asimismo, se priorizará el seguimiento a las áreas con mayor número de devoluciones, con el propósito de establecer acciones focalizadas y mejorar progresivamente la efectividad de la correspondencia física.

Tabla 61. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en julio

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		5	5	100,0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	62	185	247	74,9%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	14	17	82,4%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme		1	1	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		3	3	100,0%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		1	1	100,0%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		4	4	100,0%
2211 - Dirección Local de Educación Suba		1	1	100,0%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	100,0%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	2		2	0,0%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales		1	1	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	131	87	218	39,9%
4100 - Dirección de Cobertura	1	1	2	50,0%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1		1	0,0%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		10	10	100,0%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		5	5	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano		26	26	100,0%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	89	90	98,9%
5110 - Oficina de Personal	40	52	92	56,5%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	2	3	66,7%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	44	52	96	54,2%
5130 - Oficina de Nómina	5	28	33	84,8%
5200 - Dirección de Contratación		2	2	100,0%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100,0%
5220 - Oficina de Contratos	2	5	7	71,4%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		2	2	100,0%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)		1	1	100,0%
Total general	293	580	873	66,4%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

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

5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado

Durante julio de 2026 se gestionaron 17.106 envíos de correo electrónico certificado, equivalentes al 95,14% del total de la correspondencia de salida, lo que mantiene al canal electrónico como el principal medio institucional para la remisión de comunicaciones oficiales. De acuerdo con los certificados emitidos por Servicios Postales Nacionales S. A. - 4-72, 11.733 envíos correspondieron al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 5.373 a notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co.

En comparación con junio, el volumen aumentó un 3,22%, al pasar de 16.573 a 17.106 comunicaciones, es decir, 533 envíos adicionales. Este incremento se concentró en el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, que pasó de 4.622 a 5.373 envíos, mientras que sednotificaciones@educacionbogota.edu.co disminuyó de 11.951 a 11.733 comunicaciones.

Durante el periodo se registraron 16.513 entregas efectivas y 593 devoluciones, para una efectividad general del 96,53%, superior en 0,14 puntos porcentuales al 96,39 % obtenido en junio. Del total de devoluciones, 462 correspondieron al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 131 a notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Estas novedades fueron informadas oportunamente a las dependencias remitentes para la validación de los datos de contacto y, cuando correspondiera, la realización de un nuevo envío.

El buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co alcanzó una efectividad del 96,06%, con 11.271 entregas y 462 devoluciones, lo que representa un incremento de 0,11 puntos porcentuales frente al 95,95% registrado en junio.

Como parte de las actividades de control, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizó la revisión diaria de los rechazos identificados antes del procesamiento por parte del operador postal. En julio se presentaron 435 rechazos en el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, asociados principalmente con documentos que superaban el tamaño permitido, ausencia del enlace de consulta del acto administrativo, inconsistencias entre la información registrada en el Sistema de Gestión Documental y el documento remitido, anexos inexistentes, errores en las direcciones electrónicas y ausencia de firmas. En el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co no se registraron rechazos.

Las dependencias con mayor volumen de envíos mediante sednotificaciones@educacionbogota.edu.co fueron la Dirección de Bienestar Estudiantil, con 1.483 comunicaciones; la Oficina de Personal, con 1.250; la Oficina de Nómina, con 1.172; la Oficina de Servicio al Ciudadano, con 1.167; la Dirección de Talento Humano–Prestaciones, con 733, y la Oficina de Escalafón Docente, con 691. Todas alcanzaron niveles de efectividad superiores al 95% y varias dependencias registraron una efectividad del 100%.

En términos generales, el correo electrónico certificado mantuvo una efectividad superior al 96% y se consolidó como el principal canal para la gestión de las comunicaciones oficiales. No obstante, las devoluciones y los rechazos identificados evidencian la necesidad de continuar con el fortalecimiento a la validación previa de los documentos, anexos y datos de contacto registrados por las dependencias remitentes.

Tabla 62. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1200 - Oficina de Control Interno		3	3	100,0%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	6	202	208	97,1%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción		1	1	100,0%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	8	259	267	97,0%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional		2	2	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	9	10	90,0%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	3	216	219	98,6%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	7	111	118	94,1%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		62	62	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	4	116	120	96,7%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	11	145	156	92,9%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	1	39	40	97,5%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	9	104	113	92,0%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	4	104	108	96,3%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	7	264	271	97,4%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	18	363	381	95,3%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	5	56	61	91,8%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	152	153	99,3%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	3	29	32	90,6%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	4	72	76	94,7%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	5	46	51	90,2%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	15	17	88,2%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales		2	2	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	37	299	336	89,0%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		49	49	100,0%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia		1	1	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		8	8	100,0%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos		3	3	100,0%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	5	54	59	91,5%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		7	7	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	2	3	66,7%
4100 - Dirección de Cobertura	32	449	481	93,3%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	74	1409	1483	95,0%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	18	422	440	95,9%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		4	4	100,0%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	1	18	19	94,7%
5100 - Dirección de Talento Humano	3	155	158	98,1%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	19	714	733	97,4%
5110 - Oficina de Personal	36	1214	1250	97,1%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	40	41	97,6%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	15	676	691	97,8%
5130 - Oficina de Nómina	41	1131	1172	96,5%
5200 - Dirección de Contratación		2	2	100,0%
5220 - Oficina de Contratos	7	86	93	92,5%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1	14	15	93,3%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
5301 - Archivo SED	8	487	495	98,4%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	31	1136	1167	97,3%
531002 - Oficina OSC Respuestas	32	517	549	94,2%
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	1	1	2	50,0%
6008 - 34 Colegio Paulo Vi (IED)		1	1	100,0%
Total general	462	11271	11733	96,1%*

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue de Guías 2026

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

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

Durante julio de 2026 se gestionaron 11.733 comunicaciones mediante el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co. De estas, 11.271 fueron entregadas y 462 presentaron devolución, para una efectividad general del 96,1%, superior al 95,95% registrado en junio.

La mayoría de las dependencias alcanzó niveles de efectividad iguales o superiores al 95% y 13 registraron una efectividad del 100%, sin devoluciones durante el periodo. Asimismo, las dependencias con mayor volumen de envíos mantuvieron resultados superiores al 95 %: Dirección de Bienestar Estudiantil, con 1.483 comunicaciones; Oficina de Personal, con 1.250; Oficina de Nómina, con 1.172; Oficina de Servicio al Ciudadano, con 1.167; Dirección de Talento Humano–Prestaciones, con 733, y Oficina de Escalafón Docente, con 691.

Las devoluciones se relacionaron principalmente con direcciones electrónicas inexistentes o registradas con errores, buzones inactivos o sin capacidad de almacenamiento, dominios no válidos y restricciones de seguridad de los servidores de los destinatarios. Estas novedades fueron informadas a las dependencias remitentes para la validación y actualización de los datos de contacto.

En términos generales, el resultado evidencia un comportamiento favorable del correo electrónico certificado, con una efectividad superior al 96%. No obstante, se requiere continuar fortaleciendo la validación previa de las direcciones electrónicas y el seguimiento a las devoluciones, especialmente en las dependencias con resultados inferiores al indicador general.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 63. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893	40.077	30.793	28.492	28.056
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049	42.400	32.157	29.557	29.242
	%	89%	94,59%	95,56%	94,52%	95,76%	96,40%	95,94%

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899	39.198	29.940	27400	27.065
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963	41.413	31.179	28.338	28.169
	%	89%	94,65%	95,74%	94,65%	96,03%	96,69%	96,08%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994	879	853	1.092	991
	Total evaluado	574	1.114	1.086	987	978	1.219	1.073
	%	83%	93,18%	91,53%	89,06%	87,22%	89,58%	92,36%
Total calidad SED	%	86,86%	87,07%	74,34%	75,27%	77,54%	83,69%	83,38%
	Sin error	324	330	281	283	290	313	311
	Total muestra	373	370	378	376	374	374	373
Calidad SIGA	%	86,39%	86,99%	75,07%	76,02%	76,92%	83,01%	83,84%
	Sin error	311	321	277	279	280	298	301
	Total muestra	360	369	369	367	364	61	359
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44%	44,44%	100%	100%	71,43%
	Sin error	13	9	4	4	10	15	10
	Total muestra	13	10	9	9	10	15	14
Vencidos BTE	Total	54	59	58	71	61	67	46
	Vigencia actual	19	50	49	65	59	67	46
	Vigencias anteriores	35	9	9	6	2	0	0
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200	1.065	678	883	748
	Vigencia actual	1.136	938	1.038	926	555	767	672
	Vigencias anteriores	519	166	162	139	123	116	76
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258	1.136	739	950	794
Percepción en las respuestas	%	42,86%	51,67%	60,94%	42,72%	47,37%	57,14%	52,54%

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 realizó 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 agosto 2026

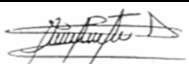
- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos críticos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo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

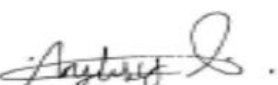
6. Conclusiones y recomendaciones

- Aunque el nivel de satisfacción general alcanzó 97,49%, los resultados del canal chat (54,90%) y correo electrónico (50,00%) muestran una disminución significativa frente al mes anterior. Se recomienda revisar tiempos de respuesta, calidad de la información suministrada y procesos de seguimiento de casos, con énfasis en oportunidad y efectividad, aspectos recurrentemente señalados por los usuarios
- Durante julio se observó un incremento de atenciones frente a junio en los canales presencial, virtual y en puntos de atención como DLES y Super Cade, asociado al inicio del proceso de cobertura 2026-2027. Se recomienda fortalecer la asignación de personal, ampliar el uso de canales digitales y priorizar recursos en las localidades de mayor demanda (Bosa, Kennedy y Ciudad Bolívar) para mantener niveles de servicio superiores al 97% y evitar incrementos en los tiempos de espera.
- En julio de 2026 se gestionaron 17.979 comunicaciones de salida, con un incremento del 2,12 % frente a junio.
- El canal electrónico concentró el 95,14 % de los envíos, confirmándose como el principal medio de remisión institucional; la correspondencia física representó el 4,86 %.
- La Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 25.396 de las 30.772 salidas registradas en el Sistema de Gestión Documental, equivalente al 82,53%, con una

participación predominante en la gestión de correspondencia de salida de la Entidad.

- La correspondencia física alcanzó una efectividad del 66,44 %, con 580 entregas y 293 devoluciones. Este resultado evidencia la necesidad de fortalecer la calidad de los datos de direccionamiento.
- La correspondencia electrónica certificada mantuvo un desempeño favorable, con una efectividad reportada del 96,06 %.
- Las principales causas de devolución y rechazo están relacionadas con direcciones incorrectas o incompletas, buzones inexistentes o sin capacidad, restricciones de los servidores y otras validaciones técnicas de los sistemas de mensajería.
- Entre enero y julio de 2026, la Entidad alcanzó un cumplimiento global del 89% en la atención oportuna de las solicitudes, resultado que se encuentra 1 punto porcentual por debajo de la meta institucional del 90%.
- El componente de servicios presentó el menor nivel de cumplimiento, con el 61,3%. Por esta razón, requiere atención prioritaria para identificar las causas de los retrasos y definir acciones que permitan mejorar los tiempos de respuesta.
- Los trámites alcanzaron un cumplimiento del 94,5% y superaron la meta institucional. Sin embargo, concentraron el 63,86% de las PQRSDF recibidas, equivalente a 106 de los 166 casos registrados. Este resultado evidencia la necesidad de analizar las causas de las inconformidades y mantener un seguimiento permanente.
- Los otros procedimientos administrativos registraron un cumplimiento del 100%, con la atención oportuna de las 7.655 solicitudes recibidas y constituyen el componente con el mejor resultado durante el periodo analizado. Aunque el resultado global se aproxima a la meta institucional, es necesario priorizar el mejoramiento del componente de servicios, realizar el monitoreo periódico de los indicadores de oportunidad y continuar con el fortalecimiento de la racionalización de trámites y de la experiencia de la ciudadanía.
- Se recomienda fortalecer la validación de las direcciones físicas y electrónicas antes de generar los envíos.
- Mantener el seguimiento a las devoluciones y rechazos e identificar las dependencias y causas con mayor recurrencia.
- Implementar acciones correctivas para actualizar oportunamente la información de contacto.
- Reforzar la revisión de documentos, anexos y datos registrados en el Sistema de Gestión Documental.
- Priorizar acciones de mejoramiento sobre la correspondencia física, sin descuidar los controles que permiten mantener el alto desempeño del canal electrónico.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano

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