



Informe de Operaciones julio

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Agosto de 2025

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Contenido

Introducción.....	5
1. Canales de atención	6
1.1 Comparativo volumen de atenciones acumulado.....	7
1.2 Comparativo de volumen de atenciones mensual.....	7
1.3 Tipología de trámites por canal.....	8
1.4 Comportamiento canales de atención.....	9
1.4.1 Canal presencial.....	9
1.4.1.1 Nivel central.....	10
1.4.1.2 Nivel local.....	11
1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate.....	12
1.4.2 Telefónico.....	13
1.4.2.1 IVR.....	15
1.4.3 Virtual.....	15
1.4.3.1 Chat institucional.....	16
1.4.3.2 Buzones de correo electrónico.....	16
1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	17
1.4.3.4 Bogotá te Escucha.....	17
1.4.3.5 Humano en línea.....	17
1.4.3.6 Redes sociales.....	17
2. Otros procesos	18
2.1 Soluciones estratégicas Plan Padrino.....	18
2.1.1 Gestión Plan Padrino.....	18
2.1.2 Distribución PQRSDF.....	19
2.2 Legalización de documentos y registro de diplomas.....	20
2.3 Notificación de actos administrativos.....	20
2.4 Gestión de correspondencia.....	21
3. Indicadores de gestión.....	21
3.1 Nivel de Satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales.....	21
3.1.1 Nivel de satisfacción de canal presencial.....	22
3.1.2 Nivel de satisfacción de canal telefónico.....	23
3.1.3 Nivel de satisfacción canal virtual.....	23
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas.....	25
3.2 Nivel de servicio en los canales de atención.....	26
3.3 Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.....	27
3.4 Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido.....	28
3.5 Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.....	29
4. Caracterización de usuarios	30
4.1 Datos de caracterización.....	30
4.2 Gestión Atención Accesible.....	33
4.2.1 Atención presencial.....	33
5. Conclusiones y recomendaciones	34

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a julio.....	7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico julio	7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio.....	8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano julio	8
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a julio	9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025	10
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025.....	10
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central.....	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio julio	11
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	12
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Tabla 14. Envío de mensajes de texto	14
Tabla 15 Volúmenes de atención virtual por mes	15
Tabla 16 Gestión redes sociales	17
Tabla 17 Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	18
Tabla 18 Tipo de radicado acumulado 2025.....	18
Tabla 19 Sistema de radicación	18
Tabla 20 Histórico de gestión	18
Tabla 21 Avance de cierre de gestión correo electrónico	19
Tabla 22 Tipología Plan Padrino	19
Tabla 23 Volumetría de solicitudes asignadas.....	20
Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	20
Tabla 25. Seguimiento notificaciones	20
Tabla 26. Seguimiento a notificaciones	21
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025.....	21
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos julio	22
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones julio	22
Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos julio	23
Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos julio	24
Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en julio	24
Tabla 33. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	25
Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	25
Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	25
Tabla 36. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	26
Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud...	26
Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico	26
Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual julio	26
Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico julio	27
Tabla 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025	27

Tabla 42 Resultado acumulado indicador.....	29
Tabla 43 Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	29
Tabla 44. Atención accesible discapacidades julio	33
Tabla 45. Atención accesible discapacidades julio	33

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado julio de 2025	7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico julio	7
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio.....	8
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a julio.....	9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención julio	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	12
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico julio	13
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual julio	16
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	30
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica.....	30
Gráfica 12. Categorización estratificación	31
Gráfica 13. Categorización edad.....	31
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	32
Gráfica 15. Categorización género.....	32
Gráfica 16. Categorización discapacidades	33
Gráfica 17. Temáticas presenciales	34

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, Ucontact, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente, 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 de comunicación:

- **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 los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), 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 08:00 a.m. a 05:00 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**

1.1 Comparativo volumen de atenciones acumulado

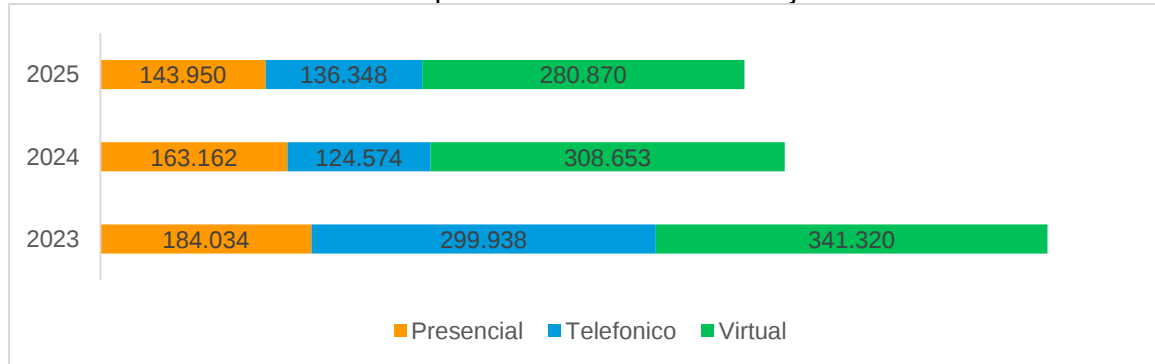
Tabla 1. Participación Canales acumulados a julio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	184.034	299.938	341.320	825.292
2024	163.162	124.574	308.653	596.389
2025	143.052	136.348	280.870	560.270

Fuente: Datos Canales OSC

* La gestión telefónica 2023, 2024 y 2025 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado julio de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó frente a julio de los años 2023 y 2024.

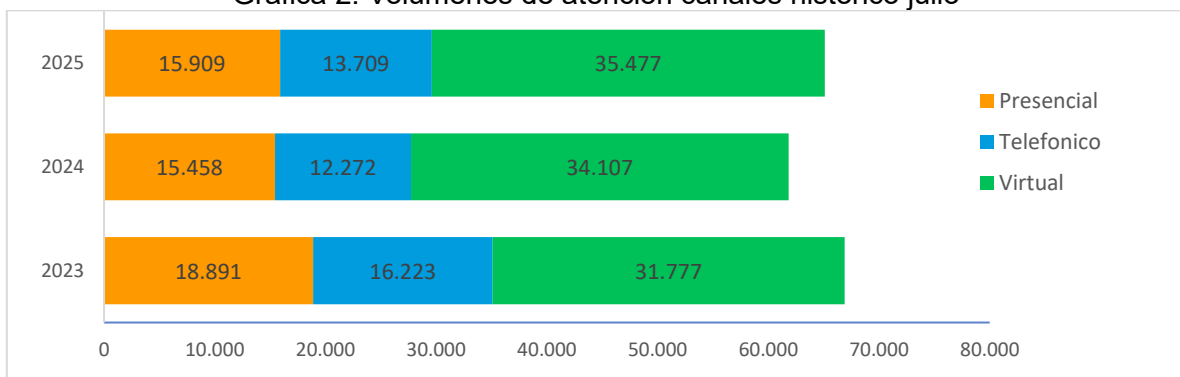
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico julio

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2023	18.891	16.223	31.777	66.891
2024	15.458	12.272	34.107	61.837
2025	16.807	13.709	34.872	65.388

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico julio



Fuente: Datos Canales OSC

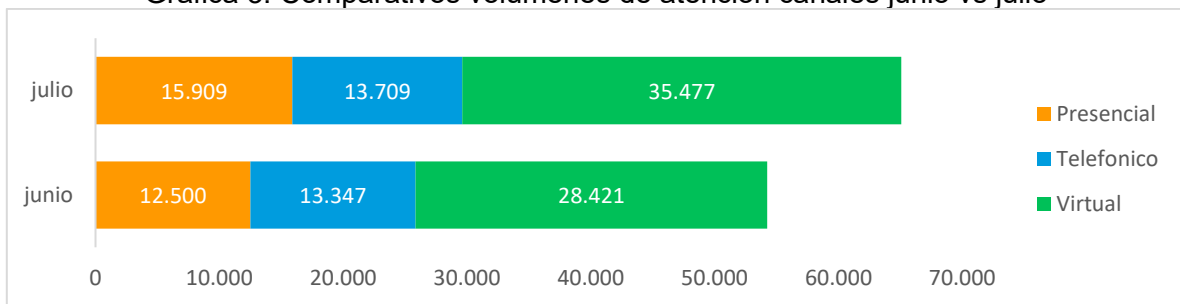
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante julio aumentó en el total de atenciones en 6,72% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial aumentó 8,73%; el canal telefónico aumentó en 11,71% y, el canal virtual aumentó en 4,02%, con respecto a julio de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Junio	12.500	13.347	28.421
Julio	15.909	13.709	35.477
Total, general	28.409	27.056	63.898

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales junio vs julio



Fuente: Datos Canales OSC

1.3. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran las 10 tipificadas principales según el tema de consulta, en este periodo asignaciones de cupo escolar, revisión de cesantías fueron los de mayor participación; el 34,20% corresponde a la participación en otros temas de consulta.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano julio

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	2582	19,28%
Revisión de cesantías y pensiones	1997	14,92%
Ampliación de información	1688	12,61%
Subsidio de Transporte	1489	11,12%
Movilidad escolar	1467	10,96%
Traslado de estudiantes antiguos	779	5,82%
Matrículas escolares	290	2,17%
Novedades estudiantes	274	2,05%
Otros programas y campañas	247	1,84%
Prestaciones Sociales Docentes	202	1,51%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Canal presencial

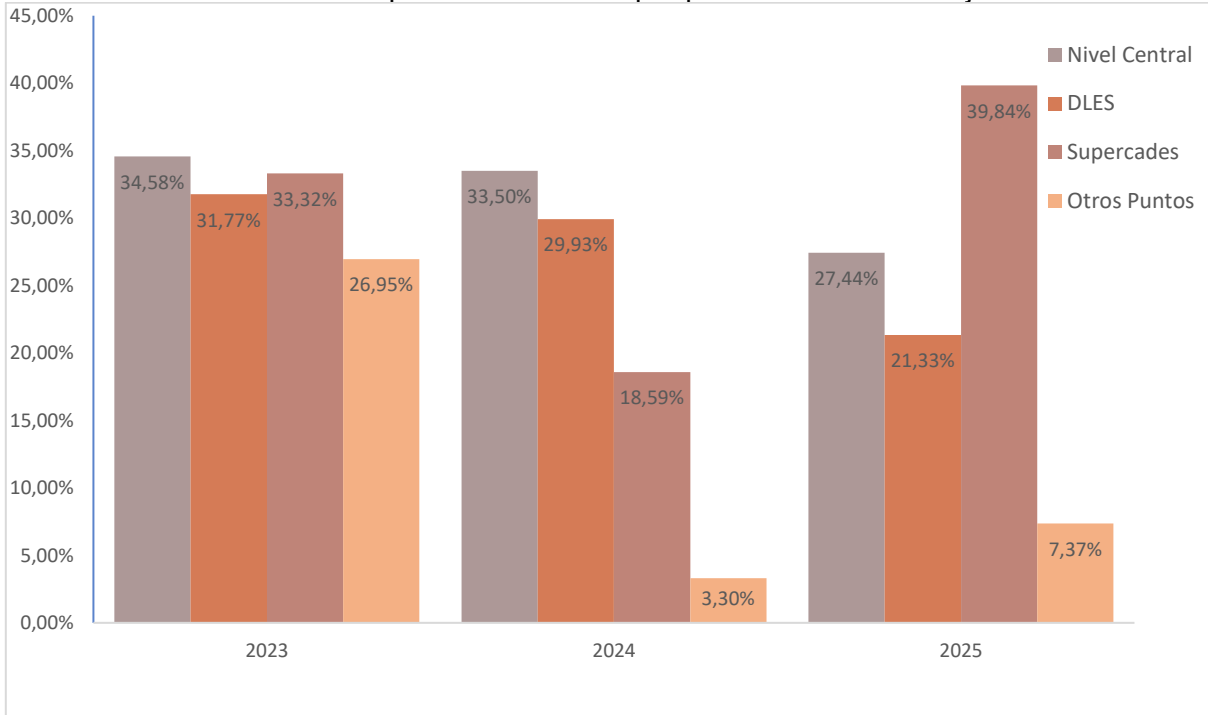
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en julio:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a julio

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total, general
2023	63.946	92.459	24.575	3.054	184.034
2024	61.965	87.112	13.711	374	163.162
2025	50.744	62.090	29.383	835	143.052
Total, general	176.655	241.661	67.669	4.263	490.248

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a julio



Fuente: Datos Canales OSC

El canal presencial disminuyó en 12,33% respecto al año anterior en este mismo período; el 35,47% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 43,40%, el 20,54% a Super CADES y el 0,58% a otros puntos.

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025

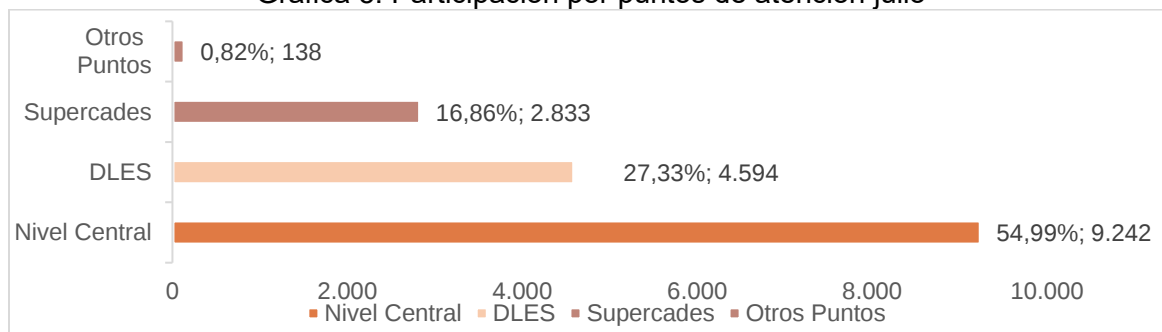
Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.935	25.577	10.184	75	44.771
Febrero	6.697	13.424	6.018	127	26.266
Marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
Abril	6.686	4.248	2.301	129	13.364
Mayo	6.604	3.445	2.257	146	12.452
Junio	6.731	3.474	2.180	115	12.500
Julio	8.344	4.594	2.833	138	15.909
Total, general	50.744	62.090	29.383	835	143.052

Fuente: Datos canales OSC

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

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 32,24% y pasaron de 3.474 atenciones en junio a 4.594 en julio; por su parte, la Red Cade registró un aumento del 29,95% con 2.180 en junio a 2.833 en julio; nivel central aumentó en 23,96% su participación, con 6.731 en junio a 8.344 en julio. El anterior comportamiento se debe a la estabilización de los procesos de asignación de cupos y beneficios de movilidad escolar.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención julio



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 8.344 turnos; se realizó el seguimiento a las 3 tipificaciones principales las cuales fueron Fondo Prestacional con 2.402 atenciones y una participación del 28,80%, seguido de atención personalizada con 2.123 atenciones y participación del 25,45%; por último, se encuentra radicación con 1.836 atenciones y participación del 22,01%; el 23, 74% corresponde a la participación de las demás tipificaciones.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 25 minutos con 54 segundos. Finalmente, el TMO fue de 8 minutos 32 segundos, con un nivel de atención del 90,25%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025

Mes	Total, atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34
Marzo	6.747	0:13:09



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Mes	Total, atenciones	Tiempo de espera
Abril	6.686	0:14:22
Mayo	6.604	0:15:56
Junio	6.731	0:20:27
Julio	8.344	0:25:54
Total general	50.744	2:35:55

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	2402	0:09:36
Atención Personalizada	2123	0:07:30
Radicación	1836	0:08:42
Nombramiento Docentes Provisionales	806	0:05:33
Personal	550	0:09:50
Movilidad	410	0:08:21
Plan de Contingencia	76	0:00:00
Nombramientos Administrativos	69	0:17:21
Consulta a las dependencias	61	0:15:35
Respuesta a consulta a las dependencias	5	0:14:11
(G) Estado tramite humano en línea	1	0:22:40
Cobertura	4	0:10:12
Talento Humano	1	0:00:06
Total, general	8.344	0:10:48

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en julio de 2025, que correspondió a 124 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa Oficina.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 4.594 solicitudes, con una atención del 91,73% y un tiempo de servicio de 00:22:29, el promedio de tiempo de espera fue de 00:10:12 y el tiempo de atención fue de 0:12:27 minutos (aumentó en 00:00:06 segundos respecto al periodo anterior). En general, 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

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total, general
07 - Bosa	4	1.229	1	1	12		5				1.252
19 - Ciudad Bolívar	5	669			25		25	55			779
05 - Usme		298	1	1		15	56	47	17		435
10 - Engativá		317		4	12	8	13	42	8		404

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total, general
11 - Suba	16	309		2	14	39	11	1	2		394
18 - Rafael Uribe Uribe	1	240		6	59		11	57	11		385
08 - Kennedy	2	206		1	2		4		1		216
04 - San Cristóbal		88			49	16	5	41			199
06 - Tunjuelito		134				24	2	13			173
01 - Usaquén		75			17		5	5	4		106
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		36		2			2	17	4	10	71
15 - Antonio Nariño		36					1	15	1		53
14 - Mártires		48						1			49
16 - Puente Aranda		29			3						32
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		22			1		2				25
12 - Barrios Unidos						14					14
09 - Fontibón					2			5			7
Total, general	28	3.736	2	17	196	116	142	299	48	10	4.594

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.252, seguida de Ciudad Bolívar con 779 y Usme con 435.

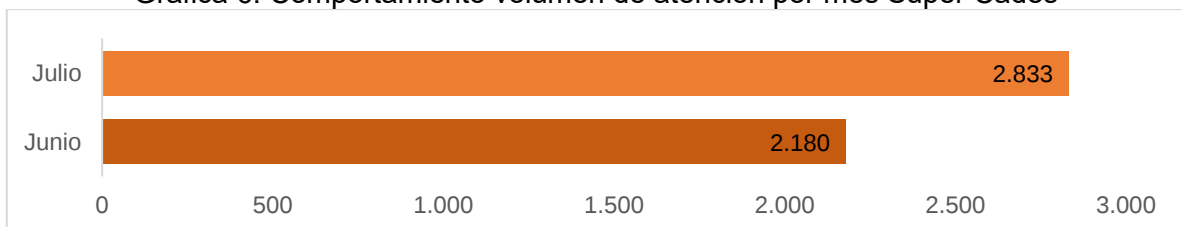
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total, atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30
Marzo	7.328	0:30:15
Abril	4.248	0:19:37
Mayo	3.445	0:11:37
Junio	3.474	0:11:08
Julio	4.594	0:10:12
Total, general	62.090	3:33:03

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En julio de 2025 se registraron 2.833 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 45 segundos.

Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total general
Suba	3.679	1.345	741	847	495	495	880	8.813
Américas	2.362	593	325	343	173	173	566	4.766
Manitas	846	824	534	410	194	194	399	3.569
Bosa	1.439	316	208	234	125	125	296	2.740
Engativá	1.191	269	124	212	101	101	351	2.486
CAD	667	188	151	255	145	145	341	1.975
Total	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	2.833	24.349

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 31,06% y el Super Cade Américas con el 19,97%.

Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025

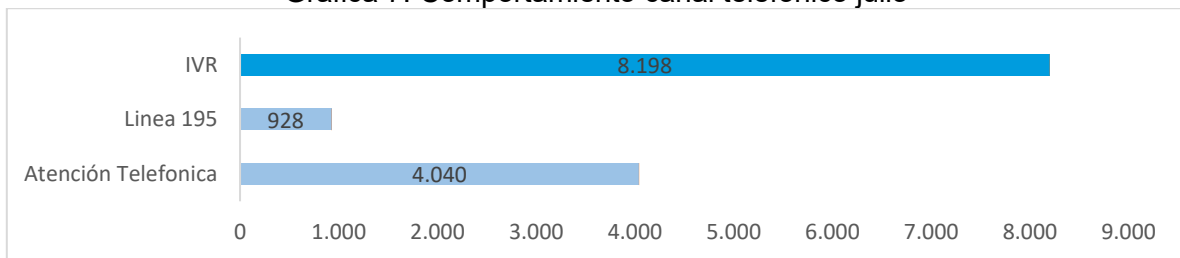
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43	0:03:29
Febrero	6.018	0:18:41	0:04:12
Marzo	3.610	0:09:48	0:04:53
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Julio	2.833	0:10:52	0:06:45
Total general	29.383	1:44:17	0:37:58

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2. Telefónico

En julio de 2025, en el canal telefónico se recibieron 13.709 llamadas, es decir que se presentó un aumento del 0,95% respecto al mes anterior; en el IVR hubo 8.198 gestiones, 4.040 correspondientes a la línea 3241000 de la Secretaría de Educación del Distrito y en la línea 195 con 928 llamadas se evidencia en siguiente gráfica:

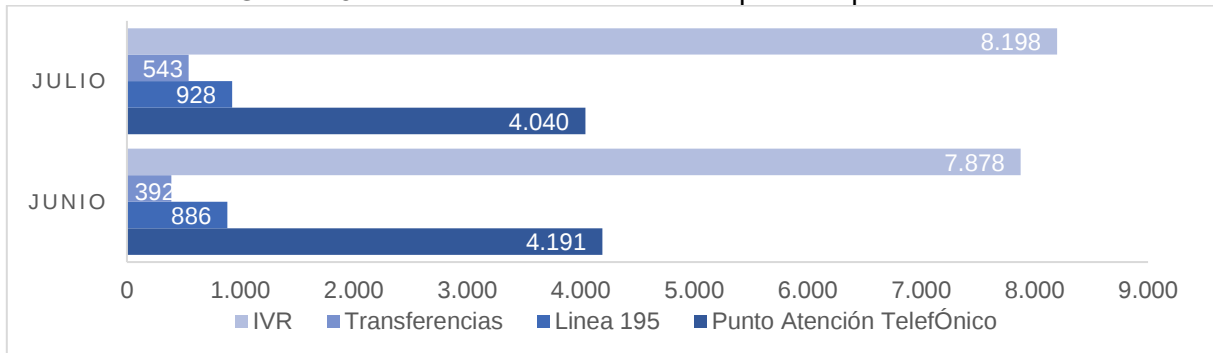
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico julio



Fuente: Datos Canales OSC

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
Junio	3.634	886	392	8.435	13347
Julio	4.040	928	543	8.198	13709

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en julio se presentó un aumento del 2,71% en la gestión de atención general en el canal telefónico; la línea 195, recibió 928 llamadas con una participación del 6,77% y un nivel de abandono del 3,23%.

Para julio de 2025, en el Centro de Contacto¹ apoyó el envío de 68.152 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Educación Superior	4 de julio	250703 Base de contacto Graduación	19.835
Dirección de Educación Superior	14 de julio	250703 Base de contacto Graduación	19.835
Dirección de Bienestar Estudiantil	21 de julio	Base de mensajes de cobro_ciclo 2_2025 11.518	11.518
Dirección de Talento Humano	22 de julio	Base Talento Humano	10.213
Dirección de Bienestar Estudiantil	24 de julio	Base mensajes cobro C2 15 días (46)	46
Dirección de Bienestar Estudiantil	24 de julio	Base mensajes cobro C2 30días (5780)	5.870
Dirección de Bienestar Estudiantil	24-jul.-25	Base MSM Pines C2 SI 855	835
Total			68.152

Fuente: Datos Canales OSC

¹ "Colocar a disposición de la entidad en todos sus niveles (central, local e institucional), los recursos y procesos necesarios para dar solución a la interacción con los diferentes grupos de valor, por medio de los canales de

atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC”. Tomado del Instructivo: Estrategia Red Contacto. V2.14.04.2023

1.4.2.1 IVR

En julio de 2025 se registraron 8.198 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 59,80% de los ciudadanos después de escuchar los mensajes grabados en audios, al ingresar por las diferentes opciones buscan 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 encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

1.4.3 Virtual

El canal virtual de la entidad consta de los siguientes buzones:

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralcidudadano@educacionbogota.gov.co
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificaciones tuteladas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

Tabla 15 Volúmenes de atención virtual por mes

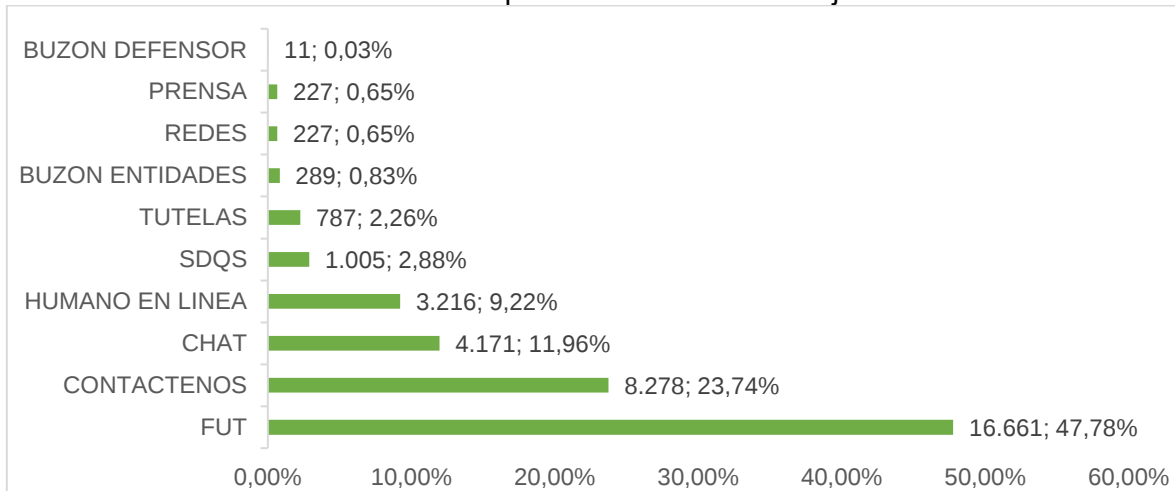
Mes	FUT	Re des	Ch at	SD QS	Soluci ones cobert ura	Contác tenos	Buzó n Defe nsor	Buzó n Entid ades	Buz ón Tute las*	Otr os	Re des pre nsa	Hum ano
Enero	28.099	2	12.194	1.206		7.808	12	254	591	2	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845		113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1177		7.643	8	271	735		81	2.580
Abril	18.280	45	3.199	1.026		6.918	17	208	659		45	3.045
Mayo	15.419	129	3.690	1.410	810	7.723	0	297	13		129	3.043
Junio	13.464	227	2.967	971		7.011	7	264	651		227	2.127
Julio	16.661	227	4.171	1.005		8.278	11	289	787		227	3.216
Total, general	147.919	712	37.227	8.151	4.374	53.540	81	1.842	4.281	2	1.126	17.673

Fuente: Datos Canales OSC

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

De este canal hacen parte de la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos>, junto con el Formulario Único de Trámites - FUT <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/>, las solicitudes que ingresan a Bogotá te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, el chat institucional <https://www.educacionbogota.edu.co/servicio-ciudadania2>, las solicitudes que se realizan a través del formulario de cupos por novedad y las solicitudes de redes sociales y los datos de gestión a las atenciones realizadas a través del aplicativo Humano en Línea.

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual julio



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en julio recibió 4.171 solicitudes de atención, es decir que aumentó 40.91% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior; el Chat Bot que brinda información general relacionada con la fase de cupos por novedad, atendió 1.169 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 6 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En julio de 2025, los buzones de correo recibieron 9.970 solicitudes, lo cual representa un aumento del 18,06% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas (reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 8.278 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 289 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 787 corresponden a tutelas, 11 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 605 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En julio de 2025, en la Ventanilla Única de Trámites, se recibieron 16.661 solicitudes que representa una disminución del 23,75% respecto al periodo anterior, las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 5.273 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para julio de 2025, se recibieron 1.005 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 40,50% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 55,82% se gestionó de manera oportuna, el 2,29% se gestionó de forma extemporánea y el 1,39% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.4.3.5. Humano en línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022², las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo "Humano en Línea".

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para julio se gestionaron 3.216 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante julio de 2025 se dio respuesta a 227 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16 Gestión redes sociales

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	129	140
X DM			11	7	8	7	10
Instagram			15	13	26	41	34
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48	36
Tik Tok	1		1	1	1	2	7
Total	2	1	81	45	129	227	227
Total general	485						

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

Tabla 17 Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Facebook	1	1					
Instagram							
Otro	1						
Twitter							
Total	2	1					
Total general	3						

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 18 Tipo de radicado acumulado 2025

Red	Derecho petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Facebook	1	1			2
Otro	1				1
Total general	2	1			3

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 19 Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Julio
Bogotá te Escucha	1	1					
SIGA							
Total	1	1					
Total, general	2						

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

2. Otros procesos

2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino

El Modelo de Servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano, infiere la articulación entre los 3 niveles de la entidad, lo cual se realiza con el apoyo del “Equipo Plan Padrino”, que a través del correo oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co realiza actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en diferentes asuntos de la Oficina.

En julio de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 846, las cuales se discriminan en:

- 552 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 84 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 210 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 20 Histórico de gestión

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
946	1.267	732	881	806	726	846	6.204

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

Tabla 21 Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Julio	% cierre
Completado	526	95,13%
En progreso	26	4,87%
Total	552	100,00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para julio está en el 95,13%.

Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en julio, así:

Tabla 22 Tipología Plan Padrino

Tipología	Julio	Participación
Creación de usuarios	354	64,13%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	108	19,57%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	28	5,07%
Modificación usuarios	15	2,72%
Creación de trámites	14	2,54%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	10	1,81%
Apoyo en la gestión de Siga o Bogotá te Escucha	6	1,09%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	5	0,91%
Apoyo Soportes DEXON	3	0,54%
Solicitudes base de datos	2	0,36%
Comité Local de Cobertura	2	0,36%
Aclaración informe de próximos a vencer y en trámite	1	0,18%
Aclaración informe de vencidos	1	0,18%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,18%
Aclaración Informe de nivel de oportunidad	1	0,18%
Aclaración Informe de documentos sin digitalizar	1	0,18%
Total general	552	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (122), el Grupo de Certificados Laborales (65), la Oficina de Servicio al Ciudadano (35), la Oficina de personal (28) y la Oficina Asesora Jurídica (21); estas 5 dependencias generan el 49,09% 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., con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias; mediante este

aplicativo la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 23 Volumetría de solicitudes asignadas

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	986	7.747

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y el registro de diplomas; para julio las estadísticas fueron:

Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586
Febrero	4.378	139	4.517
Marzo	4.772	158	4.930
Abril	4.328	86	4.414
Mayo	4.487	72	4.559
Junio	4.562	54	4.616
Julio	4.940	113	5.053
Total general	32.675		

Fuente: SIGA

En julio se recibieron 4.940 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 113 solicitudes de registro de diploma.

En este mes se realizó el envío de la encuesta de satisfacción para los trámites de legalización de documentos al exterior y registro de diploma; con la metodología del Net Promotore Score (NPS), con la cual podemos clasificar a los 35 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 30 son promotores, 1 detractores y 4 pasivos.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 25. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	1232	100,00%	1232
Notificación electrónica		0,00%	805	100,00%	805
Notificación por aviso	1	0,35%	287	99,65%	288
Página web		0,00%	58	100,00%	58
Publicación cartelera NC		0,00%	200	100,00%	200
Notificación presencial		0,00%	1216	100,00%	1216

Total general	1	0,03%	3.798	99,97%	3.799
---------------	---	-------	-------	--------	-------

Fuente: Indicadores de la operación

La gestión finalizada en julio de 2025 es del 99,97%.

En julio para citaciones se tuvo un cumplimiento del 100%; en notificación electrónica fue del 100%; en notificación por aviso del 99,65%; el incumplimiento de 0,35% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en el municipio de La Dorada Caldas; en publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; las publicaciones en cartelera nivel central tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

Se registraron un total de 3.800 requerimientos objeto de análisis por parte de las áreas, respecto al mes anterior hubo un aumento del 82,69%.

Tabla 26. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación por aviso	0,35%

Fuente: Datos Canales OSC

2.4. Gestión de correspondencia

Durante julio se gestionaron 22.406 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 6,4% en medio físico y el 93,6% en medio electrónico; lo que representa un aumento del 19,72%.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 74% con 1.057 entregas efectivas de un total de 1.424 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 95,30% con 14.231 entregas efectivas de un total de 14.933 correos enviados.

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 2025 del 91,8% con una tolerancia inferior del 80%.

Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%
Marzo	92,00%	86,13%	61,41%	58,74%	85,34%
Abril	98,00%	88,71%	66,43%	58,62%	88,21%
Mayo	99,00%	90,20%	64,68%	56,47%	89,92%
Junio	92,02%	91,89%	36,14%	57,66%	75,86%
Julio	93%	92,53%	40,87%	63,12%	79,87%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

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 3.070 encuestas, de las cuales 2.444 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 92,53% el cual presentó un aumento del 0,65%; el correo electrónico 63,12% aumentó en 5,46%; el canal presencial 93% que aumentó un 1,38% y el canal chat 40,87% que incrementó en 4,73% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la utilización de estrategias que mejoran la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 1.198 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos julio

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	3,50%	4,83%	3,33%	4,92%	4,59%
2	0,33%	0,33%	0,50%	0,83%	0,50%
3	0,67%	0,50%	0,67%	0,50%	0,75%
4	0,33%	0,83%	0,33%	0,42%	0,25%
5	1,25%	1,00%	0,92%	0,75%	1,25%
6	0,58%	0,75%	0,50%	0,58%	0,75%
7	0,92%	0,92%	1,08%	1,34%	1,33%
8	4,16%	4,50%	3,75%	3,42%	3,59%
9	6,41%	6,91%	6,08%	7,35%	5,92%
10	81,85%	79,43%	82,83%	79,88%	81,07%

Fuente: Encuestas de satisfacción

La calificación de las variables de instalaciones cuenta con categorías de evaluación de 'Excelente', 'Bueno', 'Regular' y 'Malo', para las siguientes características:

Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones julio

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	60,45%	58,53%	63,20%	64,61%	61,00%
Bueno	35,05%	36,30%	32,72%	31,56%	34,33%
Regular	2,66%	3,50%	2,33%	1,83%	2,83%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Malo	1,83%	1,67%	1,75%	2,00%	1,83%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para el canal presencial se presentó una disminución en la calificación frente al mes anterior, debido a que la Oficina de Servicio al Ciudadano presentó algunos cierres preventivos de sus instalaciones en nivel central, los cuales generaron inconformidad en la ciudadanía por los tiempos de atención en el ingreso a la sala de espera.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante julio en el canal se capturaron 1.031 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos julio

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	89,31%	82,65%	88,44%	82,56%	84,73%
4	5,08%	8,67%	5,30%	7,67%	7,63%
3	1,38%	2,98%	1,77%	3,11%	2,36%
2	3,31%	1,19%	0,79%	1,55%	0,85%
1	0,92%	4,51%	3,71%	5,11%	4,43%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se presentó un aumento con respecto al mes anterior, en particular por los tiempos de espera y calidad en las respuestas recibidas.

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal chat se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 559 encuestas.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos julio

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho". ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
38,33%	40,42%	50,14%	51,16%	49,28%
2,14%	1,70%	2,61%	2,90%	2,03%
2,14%	1,77%	1,88%	2,46%	3,04%
0,74%	1,76%	1,45%	1,59%	1,45%
3,06%	3,11%	3,62%	4,20%	3,04%
2,03%	1,33%	2,17%	1,45%	1,74%
1,99%	2,40%	2,61%	2,17%	3,19%
3,22%	3,74%	4,64%	4,93%	5,65%
5,09%	4,90%	6,09%	6,38%	6,38%
21,21%	18,84%	24,78%	22,75%	24,20%

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 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en julio

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	17,14%	22,86%	22,86%	25,71%
2	2,86%	8,57%	8,57%	2,86%
3	5,71%	0,00%	2,86%	0,00%
4	2,86%	2,86%	0,00%	5,71%
5	0,00%	0,00%	5,71%	0,00%
6	2,86%	5,71%	0,00%	0,00%
7	5,71%	8,57%	8,57%	8,57%
8	11,43%	11,43%	5,71%	5,71%
9	8,57%	40,00%	8,57%	14,29%
10	42,86%	28,57%	37,14%	37,14%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Correo Electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 63,12%, aumentó respecto al período anterior.

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

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía en el marco de la certificación del Proceso Integral de Servicio a la Ciudadanía en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, 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 se evalúa la calidad de las respuestas, claridad de la información, respuesta efectiva y la recomendación del servicio.

Tabla 33. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%	86,96%	88,89%	85,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 35 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 91,11%; según la clasificación Net Promoter Score el 30% de los ciudadanos son promotores. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo muy bueno y bueno en 100,00%, en la calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 100,00% y la claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 100,00%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 85,71%. 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 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%	42,86%	50,00%	53,33%	54,29%
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%	28,57%	21,43%	31,11%	31,43%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%	28,57%	14,29%	2,22%	2,86%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%	0,00%	7,14%	6,67%	8,57%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%	7,14%	6,67%	2,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%	64,04%	66,67%	57,14%	51,11%	51,43%
Bueno (4)	20,00%	34,25%	20,22%	33,33%	21,43%	40,00%	34,29%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%	0,00%	10,71%	0,00%	0,00%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%	6,74%	0,00%	7,14%	4,44%	5,71%

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Malo	0,00%	1,37%	2,25%	0,00%	3,57%	4,44%	8,57%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 36. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%	68,71%	58,72%	58,94%	57,19%
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%	31,29%	27,06%	27,38%	28,09%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%	6,42%	6,08%	5,69%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%	0,00%	5,05%	4,94%	5,35%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%	2,75%	2,66%	3,34%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
No	20,00%	6,85%	8,99%	14,29%	14,29%	11,11%	17,14%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%	85,71%	85,71%	88,89%	82,86%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio en 2025, se tiene como meta el 97% acumulado anual consolidado, lo anterior luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Jul-24	61.837	61.221	99%
Ago-24	55.362	54.647	99%
Sep-24	85.057	82.590	97%
Oct-24	183.473	181.080	99%
Nov-24	75.898	74.185	98%
Dic-24	117.664	115.681	98%
Ene-25	129.388	113.764	88%
Feb-25	107.473	101.618	95%
Mar-25	82.711	81.011	98%
Abr-25	60.116	57.534	96%
May-25	58.337	56.264	96%
Jun-25	53.756	51.862	96%
Jul-25	65.388	62.101	95%

Fuente: Datos canales OSC

En los diferentes canales, el nivel de servicio se comportó de la siguiente manera durante julio de 2025:

Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual julio

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	17.666	17.666	100%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
DLES	4.594	4.214	92%
Centro de Contacto	12.781	12.536	98%
Chat institucional	4.171	4.171	100%
OSC	12.213	9.808	80%
Email OSC	9.365	9.365	100%
Redes sociales	454	227	50%
Humano en Línea	3.216	3.216	100%
Total general	64.460	61.203	95%

Fuente: Canales OSC

Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico julio

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	16.807	14.022	83%
Virtual	34.872	34.645	99%
Telefónico	13.709	13.434	98%
Total general	65.388	62.101	95%

Fuente: Canales OSC

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 con un plan de trabajo definido para la vigencia de 2025 con las actividades a desarrollar 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 actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2025. A continuación, se muestra el resultado obtenido, el cual también 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 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	70
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política								1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76%	9,49%	6,57%	6,57%	10,22 %	9,49%	8,03%	59,12%
Aporte mensual a la meta establecida	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,1022	0,0949	0,0803	0,5912
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	70
Avance - Proyecto 7701	0,0876	0,0949	0,0657	0,0657	0,4161	0,0949	0,0803	0,5912

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Información: Línea 195



V1. 15/JUNIO/2023

Las actividades desarrolladas en julio de 2025 de acuerdo con el plan de trabajo establecido son:

- Implementar el Manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (avances en creación de Equipo Técnico).
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar la estrategia de Socialización y promoción de la OSC.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Adelantar las acciones de mejora o hallazgos identificados en la auditoría.
- Realizar el proceso de contratación del Ente Certificador (en proceso).
- Coordinar monitoreos a la operación.

3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento, contrató con Servicios Postales Nacionales - 4-72, el servicio de entrega de correspondencia física y electrónico, enviado a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

En julio de 2025 se generó en nivel central y local, 34.984 radicados de salida, de los cuales 28.842 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; a través de su equipo de correspondencia o del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. A partir del mes de junio de 2025, el indicador “Cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida”, se obtiene de dividir el total de radicados de salida entregados al grupo de correspondencia y las gestiones realizadas a través de la herramienta “Respuesta Electrónica” entre los radicados de salida generados desde nivel central y local, dado el alcance del mismo procedimiento.

Tabla 42 Resultado acumulado indicador

Salidas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Total salidas gestionadas por la OSC	8.953	13.910	12.694	3.384	11.756	24.282	28.842
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	14.573	23.369	19.371	5.078	17.469	28.481	34.984
Resultado Indicador	61,44%	59,52%	65,53%	66,64%	67,30%	85,26%	82,44%

Fuente: Reporte de Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

3.5. 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 esta oficina.

Tabla 43 Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	87,9%	94,6%	97,9%	95,7%	96,4%	96,5%	95,0%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8%	100,0%	78,5%	79,3%	85,4%	88,2%	89,9%	75,9%	79,9%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	88,2%	86,4%	85,6%	79,8%	85,2%	85,8%	69,1%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	94,1%	91,7%	94,2%	94,8%	93,1%	92,4%	93,4%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,8%	97,2%	97,4%	97,1%	96,7%	97,4%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%	84,2%	89,8%	89,9%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%		100,0%			100,0%		100,0%
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%	60,3%	52,1%	44,8%

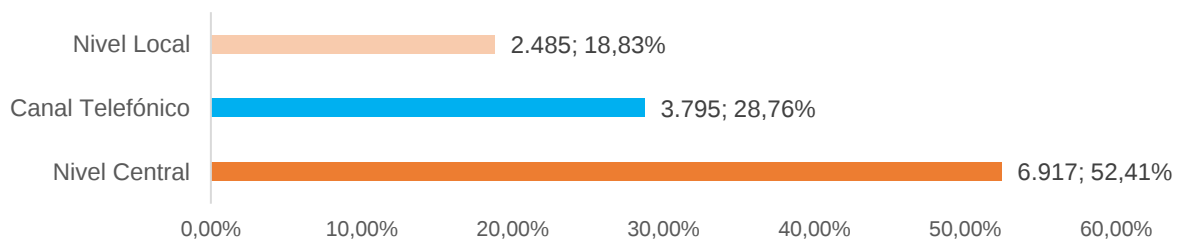
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%	97,3%	97,9%	97,9%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	61,4%	59,5%	65,5%	66,6%	67,3%	85,3%	82,4%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

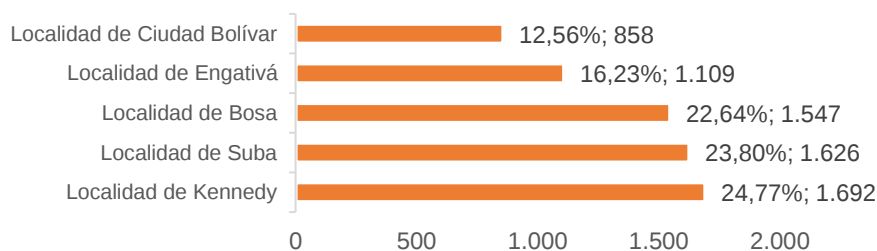
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para julio de 2025, se realizaron 13.197 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 71,24% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con un 28,76% de las atenciones, en el chat se realizó ajuste en las encuestas para este periodo y no se cuenta aún con los resultados.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



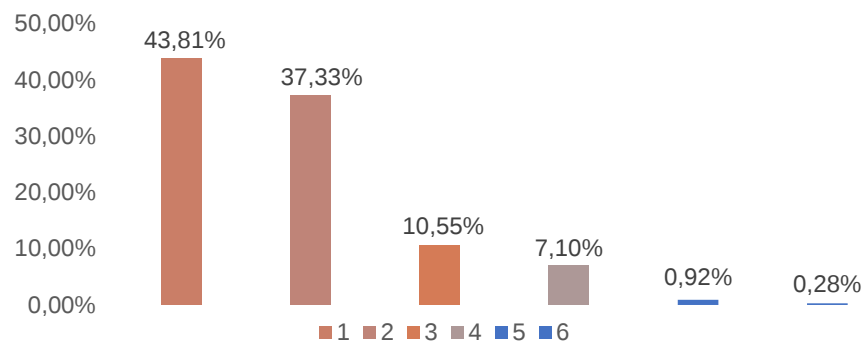
Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra en las localidades representadas en la gráfica; se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Kennedy, Suba y Bosa con un 71,21%; las localidades de Ciudad Bolívar y Engativá con un 28,79%.

Frente a los 6.832 de muestra total estas cinco localidades representan el 51,77% de la información capturada.

En julio interactuaron 308 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades o municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,50%.

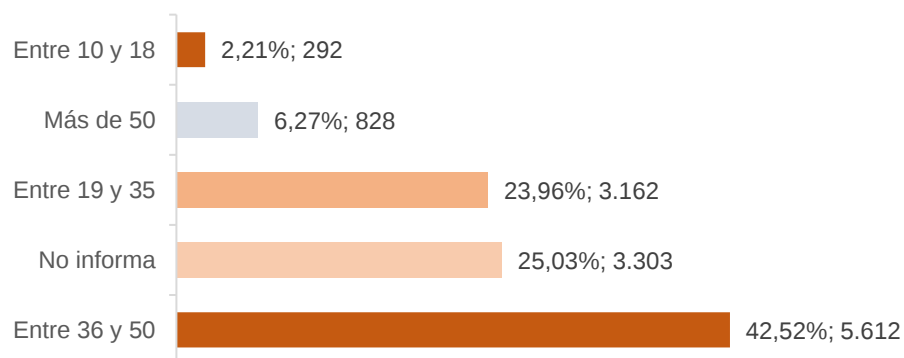
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 43,81% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 37,33% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 18,85%.

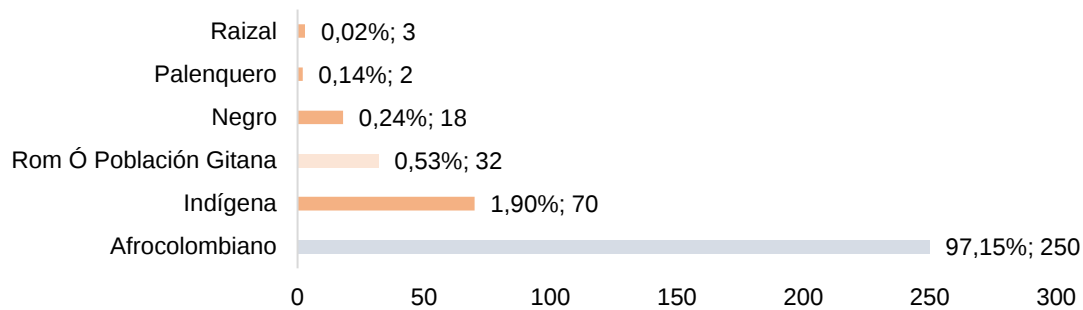
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 25,03% del total de la población atendida no informa la edad; el 42,52% de la población atendida durante el período se encuentra entre 36 y 50 años, seguida por la población de más de 50 años con una participación del 6,27%; el 26,17% restante corresponde a la población entre 10 a 35 años.

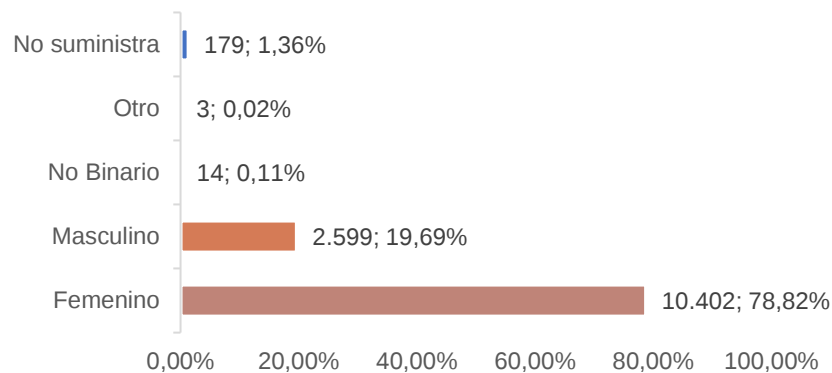
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 375 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en julio representan el 2,85 del total de 13.177 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 1,90%, seguida de la población indígena con una participación del 0,53%; los demás grupos étnicos suman una participación del 0,42% como se muestra en la gráfica.

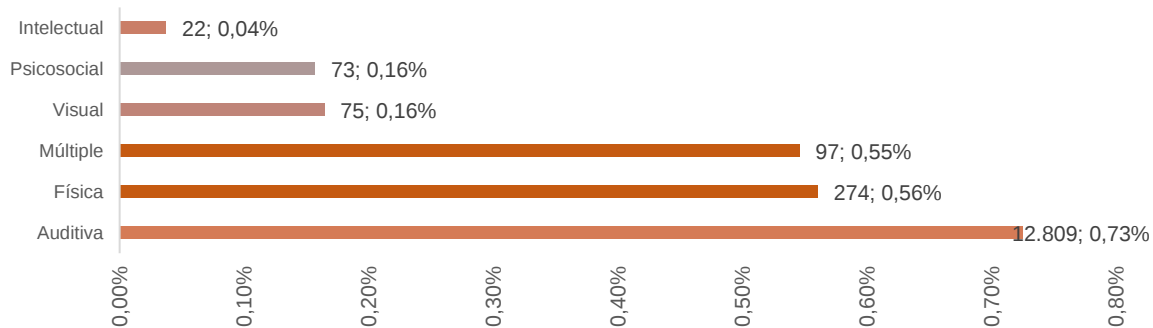
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante julio en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 78,82% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 19,69% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,11%, 3 personas se identificaron con la opción de otro y el 1,36% no suministra información de género.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 293 usuarios de 13.376 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 2,19% de la población total atendida; la discapacidad auditiva corresponde al 0,73% de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad física con un 0,56% de participación; las demás discapacidades representan el 0,90%.

4.2. Gestión Atención Accesible

4.2.1 Atención presencial

En julio de 2025, de manera presencial se atendieron 6 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 44. Atención accesible discapacidades julio

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	4	66,67%
Discapacidad visual	2	33,33%
Total, general	6	100%

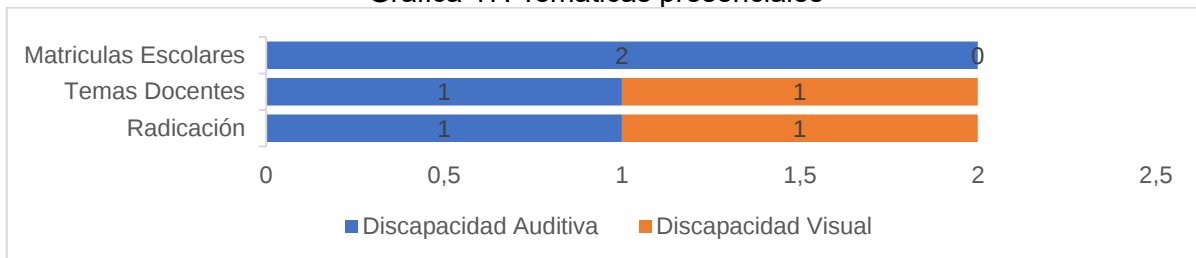
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 45. Atención accesible discapacidades julio

Temática	Discapacidad auditiva	Visual	Total	% participación
Radicación	1	1	2	33,33%
Temas Docentes	1	1	2	33,33%
Matriculas Escolares	2	0	2	33,33%
Total, general	4	2	6	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

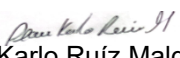
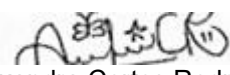
Gráfica 17. Temáticas presenciales



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Conclusiones y recomendaciones

1. Se tiene planificada la realización de la auditoría de renovación de certificado ISO 9001:2015, antes del 8 de septiembre de 2025 (vigencia de certificado actual).
2. Se requiere realizar nuevamente acción correctiva para el incumplimiento del indicador de valoración de la calidad en las respuestas que presentó un resultado inferior al definido como tolerancia inferior. Con respecto a los indicadores de Nivel de satisfacción y cumplimiento de errores no críticos que también presentan desviación en su resultado, se cuenta con planes de acción en curso y se espera mejora con el cambio de operador de centro de contacto.
3. En agosto inicia el nuevo contrato de Centro de Contacto con el proveedor Conalcréditos - Emergia por lo que se requiere realizar la adecuada gestión del cambio que garantice la continuidad y calidad en la prestación del servicio.
4. Se espera un alto resultado con la nueva operación, ya que se migra con el más del 80% del personal antiguo.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Fabio Arístides Mestizo Castillo Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Alexandra Cortes Rodríguez Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano
	Colaboró	
	 Anyeli Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	