

INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF AGOSTO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE 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	7
1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado	8
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual	8
1.2. Tipología de trámites por canal	9
1.3. Comportamiento canales de atención	9
1.3.1. Canal presencial	9
1.3.1.1 Nivel central	11
1.3.1.2 Nivel local	12
1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio	13
1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate	14
1.3.2. Telefónico	15
1.3.2.1 IVR	16
1.3.3 Virtual	16
1.3.3.1 Chat institucional	17
1.3.3.2 Buzones de correo electrónico	17
1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual	18
1.3.3.4 Bogotá te Escucha	18
1.3.3.5. Humano en Línea	18
1.3.3.6 Redes sociales	18
2. Otros procesos	19
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino	19
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas	21
2.3. Notificación de actos administrativos	21
3. Indicadores de gestión	22
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	22
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial	23
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico	23
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual	24
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas	25
3.2. Nivel de servicio en los canales de atención	27
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano	28
3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	29
4. Caracterización de usuarios	31
4.1. Datos de caracterización	31
4.2. Gestión atención accesible	35
4.2.1. Atención presencial	35
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).....	39
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. Felicitaciones.....	46
5.3.2.2.3. Sugerencias	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	56
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas	58
5.6. Gestión de vencidos	59
5.7. Gestión correspondencia de salida	60
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	65
5.8. Gestión de mejoramiento continuo.....	69
5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos	70
5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	71
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para septiembre 2026.....	71
6. Conclusiones y recomendaciones	71

Contenido tablas

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

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes	16
Tabla 16. Gestión redes sociales	19
Tabla 17. Histórico de gestión por correo electrónico	19
Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico.....	19
Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino.....	20
Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas.....	21
Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	21
Tabla 22. Seguimiento notificaciones	21
Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución	22
Tabla 24. Satisfacción - detallado mensual 2026	22
Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos agosto.....	23
Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos agosto.....	24
Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos agosto	24
Tabla 28. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en agosto	25
Tabla 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	25
Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	26
Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	26
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	26
Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud ...	26
Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico	27
Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual agosto	27
Tabla 36. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico agosto	27
Tabla 37. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026	28
Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	29
Tabla 39. Atención accesible discapacidades agosto	35
Tabla 40. Atención accesible discapacidades agosto	35
Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en agosto	36
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026	37
Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en agosto	39
Tabla 44. Oficinas con mayor participación	39
Tabla 45. Solicitudes por tipología en SIGA	40
Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE.....	42
Tabla 47. Denuncias por presuntos actos de corrupción	43
Tabla 48. Quejas.....	45
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	47
Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDF agosto 2026	48
Tabla 51. Histórico agosto nivel de oportunidad total dependencias	49
Tabla 52. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	50
Tabla 53. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a agosto de 2026	55
Tabla 54. Nivel oportunidad trámites por dependencia.....	55
Tabla 55. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	57
Tabla 56. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	59

Tabla 57. Histórico indicador de percepción 2026	59
Tabla 58 Variación de vencimientos	60
Tabla 59 Correspondencia de salida 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 agosto	64
Tabla 63 Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica 2026.....	65
Tabla 64. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica	66
Tabla 65 Variación mensual del nivel de efectividad del correo electrónico certificado	68
Tabla 66. Indicadores 2026	69

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1 Participación canales acumulado agosto de 2026	8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico.....	8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto.....	9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en agosto	10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención agosto	11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico agosto	15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual agosto.....	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	31
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica.....	31
Gráfica 12. Categorización estratificación	32
Gráfica 13. Categorización edad.....	32
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	33
Gráfica 15. Categorización género.....	33
Gráfica 16. Categorización discapacidades	33
Gráfica 17 Caracterización de Red Cade.....	35
Gráfica 18. Temáticas presenciales agosto.....	36
Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	37
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA	41
Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE	43
Gráfica 22. Solicitudes de entes de control y entidades	48
Gráfica 24. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	49
Gráfica 25. Porcentaje acumulado 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: 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 Super Cade 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

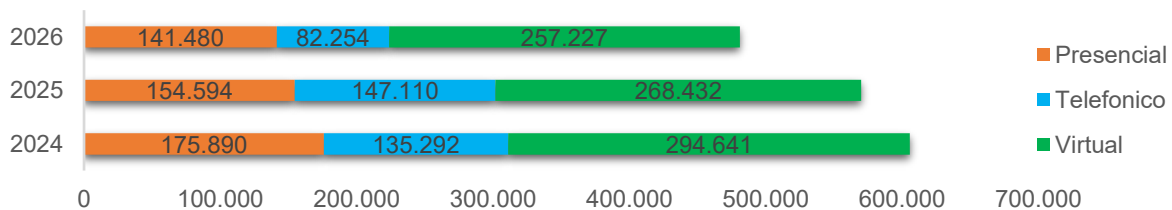
Tabla 1. Participación canales acumulados a agosto

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	175.890	135.292	294.641	605.823
2025	154.594	147.110	268.432	570.136
2026	141.480	82.254	257.227	480.961

Fuente: Datos Canales OSCT

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado agosto de 2026



Fuente: Datos Canales OSC

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

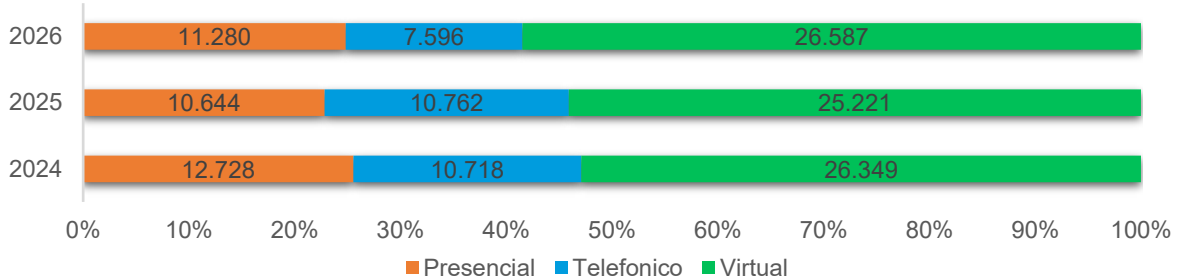
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico agosto

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	12.728	10.718	26.349	49.795
2025	10.644	10.762	25.221	46.627
2026	11.280	7.596	26.587	45.463

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

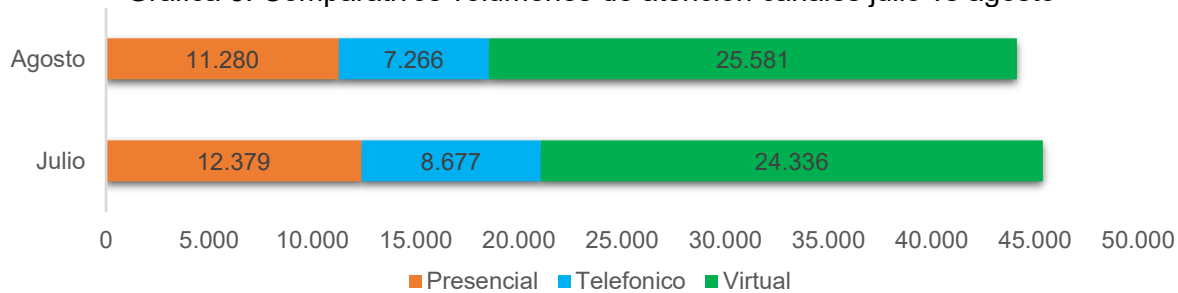
Se evidencia disminución en las atenciones en un 52,59% en agosto frente al mismo mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales y virtual, aumentaron en 5,98% y 1,43% respectivamente, mientras que telefónico disminuyó en 32,48% con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Julio	12.379	8.677	24.336
Agosto	11.280	7.266	25.581
Variación	-1.099	-1.411	1.245

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto



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 Matrícula y Movilidad Escolar, Radicación y/o Solicitud y Fondo Prestacional Información ocuparon los primeros lugares mientras que los temas Asignación de Cupo escolar y Ampliación de información constituyeron el segundo grupo de consultas.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano agosto

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Matrícula y movilidad Escolar	2.642	26%
Radicación y/o solicitud	1.361	13%
Fondo prestacional información	1.274	12%
Asignación de cupo escolar	969	9%
Ampliación de información	903	9%
Subsidio de transporte	855	8%
Matriculas escolares y/o cobertura	751	7%
Remodelación de vivienda	623	6%
Nombramiento docentes provisionales	502	5%
Personalizada y/o información	491	5%
Total 10 principales tipificaciones	10.371	100%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

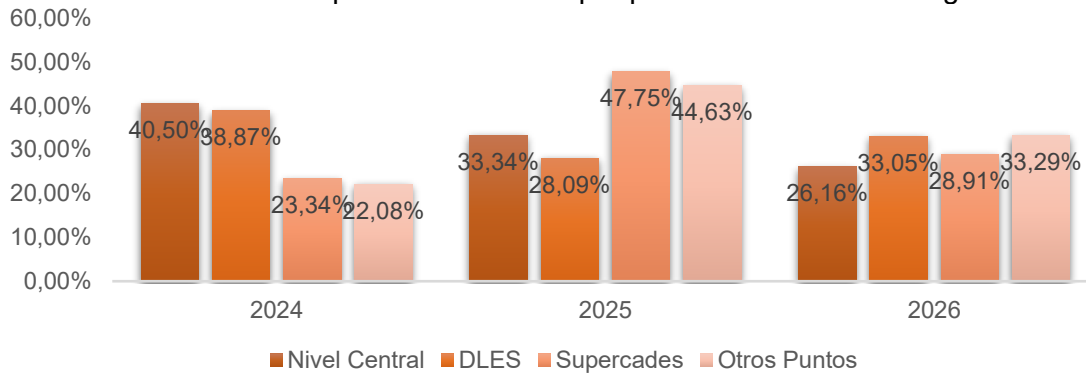
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en agosto:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en agosto

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	69.609	90.781	15.033	467	175.890
2025	57.297	65.599	30.754	944	154.594
2026	44.971	77.182	18.623	704	141.480
Total general	171.877	233.562	64.410	2.115	471.964

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en agosto



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
Agosto	5.406	4.453	1.356	65	11.280
Total general	44.971	77.182	18.623	704	141.480

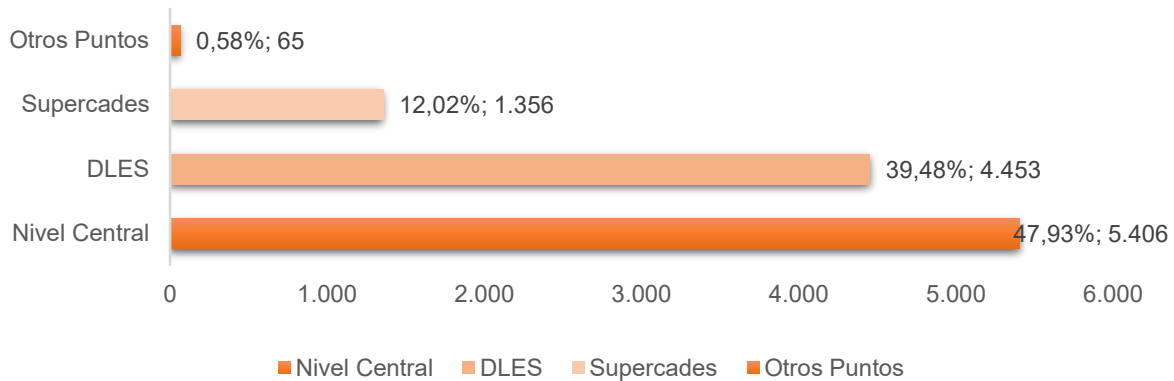
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial aumentó 5,98% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera: el 47,93% de las atenciones correspondieron a la atención en nivel central, la atención en direcciones locales de educación correspondió al 39,48%, el 12,02% a Super CADES y los otros puntos 0,57%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 9,36%, pasaron de 4.913 en julio a 4.453 en agosto de 2026; por su parte, la Red Cade disminuyó un 13,85%, con 1.574 en julio y 1.356 en agosto; nivel central disminuyó su participación en 7,22%, con 5.827 en julio y 5.406 en agosto. Este comportamiento se debe al inicio del proceso de cobertura 2026-2027.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención agosto



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.406 turnos; el servicio de mayor participación fue radicación con 1.324 atenciones y una participación del 24,49%, seguido de fondo de prestaciones con 1.291 atenciones y una participación de 23,88%; movilidad contó con 846 atenciones y participación del 15,65%; las demás tipologías corresponden a 1.945 atenciones y una participación del 35,98%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 26 minutos con 57 segundos; el TMO fue de 6 minutos 29 segundos, con un nivel de atención del 87,90%.

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
Agosto	5.406	0:06:29
Total general	44.971	0:16:37*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central agosto

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Radicación	1.324	0:07:11
Fondo de Prestaciones	1.291	0:11:38

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Movilidad	846	0:03:47
Atención personalizada	656	0:06:46
Nombramiento docentes provisionales	553	0:04:18
Personal	387	0:06:46
Información Olimpiadas SED	266	0:02:37
Nombramientos administrativos	37	0:19:10
Cobertura	5	0:00:57
Notificación y/o comunicación	5	0:05:32
Total general	5.370	0:06:52*

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en agosto de 2026 correspondió a 65 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 4.453 solicitudes, con una atención del 90,86% y un tiempo de servicio de 00:18:22, el promedio de tiempo de espera fue de 00:08:12 y el tiempo de atención fue de 0:10:06 minutos (disminuyó en 00:00:51 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 y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio agosto

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radiación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
07 - Bosa	2	858	1		10					1		872
19 - Ciudad Bolívar	12	548	2	1	51			29	73			716
08 - Kennedy	5	525			60			7	21	9		627
11 - Suba	6	395	1	1	53	2		26	12	1		497
10 - DE Engativá		229	2	2				1	84	3		321
09 - Fontibón		234			13			7	3	1	5	263
05 - Usme		181			1			35	20	13		250
18 - Rafael Uribe Uribe		194		3	13			22	9			241
04 - San Cristóbal		77			33			4	23			137

Direcciones Locales	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurisdicción	Movilidad	Notificación	Plan de Continuidad	Radiación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
15 - Antonio Nariño		106	1						17	1		125
06 - Tunjuelito							114					114
01 - Usaquén		69	1	2	9			15	7	3		106
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		32			2			7	20			61
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		26			7			5	8			46
14 - Mártires		38	1		2							41
16 - Puente Aranda		28			4			2				34
12 - Barrios Unidos							2					2
Total general	25	3.540	9	9	258	2	116	160	297	32	5	4.453

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 872 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 716 y Kennedy con 627.

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
Agosto	4.453	0:08:12
Total general	77.182	0:18:32*

Fuente: Datos canales OSC

*Tiempo promedio

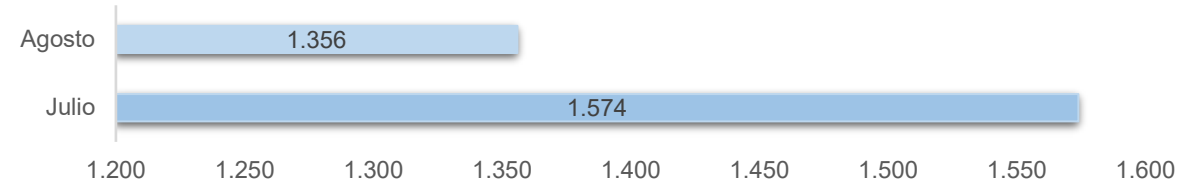
1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

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

En agosto de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano no tuvo participación en estos espacios.

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 agosto de 2026 se atendieron 1.356 usuarios. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 09 segundos.

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

Super Cade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
Suba	1.798	990	545	405	332	369	343	302	5.084
Manitas	983	658	303	235	216	179	263	222	3.059
Américas	1.048	467	277	249	254	242	272	305	3.114
Engativá	1.039	554	282	265	216	165	219	150	2.890
Bosa	646	311	179	197	169	161	179	168	2.010
CAD	490	308	172	140	140	171	231	168	1.820
Yomasa	226	99	59	54	48	44	67	41	638
Total general	6.230	3.387	1.817	1.545	1.375	1.331	1.574	1.356	18.615

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Américas con una participación del 22,49%; seguido de Super Cade Suba con 22,27% y Manitas con el 16,37%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	0:02:46	0:30:35
Febrero	3.387	0:03:11	0:16:35
Marzo	1.817	0:04:49	0:12:46
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
Agosto	1.356	0:06:09	0:08:56
Total general	18.623	0:04:41*	0:13:32*

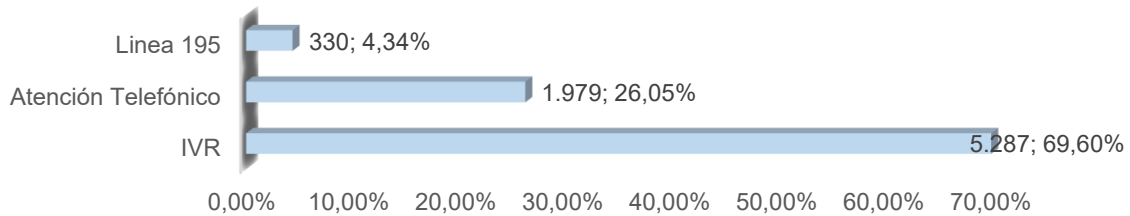
Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En agosto de 2026, en el canal telefónico se recibieron 7.596 llamadas, se presentó disminución del 12,46% respecto al mes anterior; 5.287 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 330 llamadas y 1.979 llamadas en la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico agosto



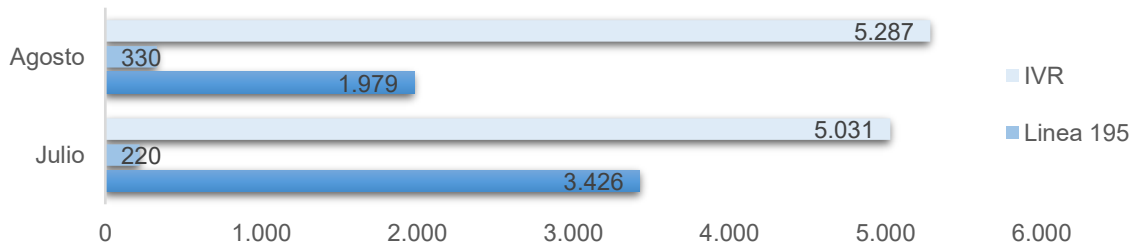
Fuente: Datos canales OSC

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
Agosto	1.979	330	5.287	7.596
Total	29.647	7.463	45.144	82.254

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

La Línea 195, recibió 330 llamadas con una participación del 4,34%.

En agosto de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 17.075 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar	3-08-26	Base Tu llave 4737	4.737
Dirección de Bienestar	5-08-26	Base PE_mensajes_texto	9.705
Oficina de Nómina	12-08-26	Actualización de Nomina	55
Dirección de Bienestar	12-08-26	Tercera Entrega_Pines	269
Dirección de Bienestar	14-08-26	Cuarta entrega	287
Dirección de Bienestar	18-08-26	Base_Quinta_Entrega_Pines_292	292
Dirección de Bienestar	31-08-26	Segunda dispersión 1730	1.730
Total			17.075

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En agosto de 2026 se registraron 5.287 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 37,43% 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 agosto de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

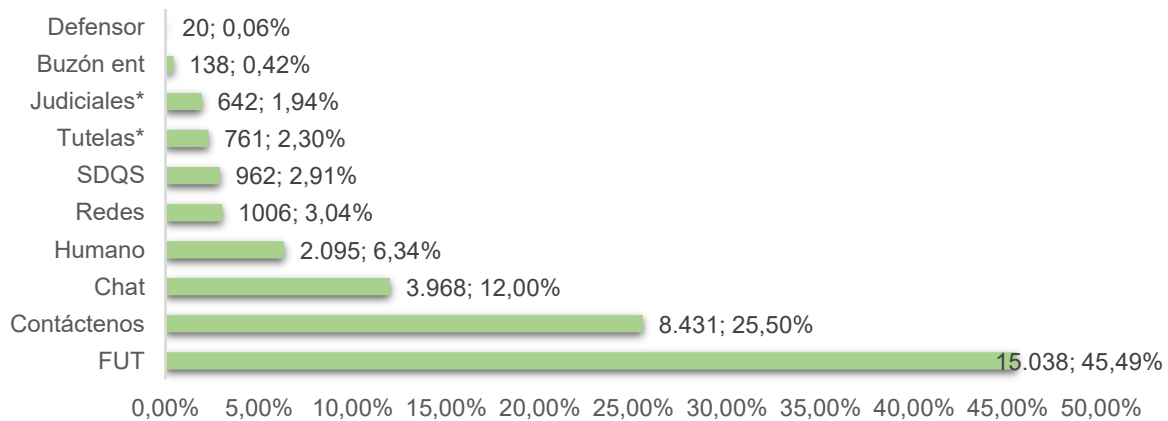
Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contáctenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Humano
Enero	29.121	1.292	7.889	1.033	7.291	73	91	787	274	1.199
febrero	32.411	821	5.249	1.242	8.613	72	129	1.092	573	1.265
Marzo	27.892	325	3.250	927	9.175	54	178	1.454	592	2.343
Abril	19.357	446	1.269	884	8.625	28	164	1.454	531	2.964
Mayo	14.462	478	1.043	834	7.877	30	92	794	623	2.139

Mes	FUT	Redes	Chat	SD QS	Contáctenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Humano
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
Agosto	15.038	1006	3.968	962	8.431	20	138	761	642	2.095
Total general	165.930	5.404	28.584	7.601	66.405	330	1.095	8.014	4.571	15.536

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual agosto



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat institucional en agosto recibió 3.968 solicitudes de atención, aumentó en un 20,06% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 2.886 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar, el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. El Chat Bot está activo 7x24, sin embargo, no se registraron ciudadanos durante los fines de semana.

1.3.3.2 Buzones de correo electrónico

En agosto de 2026, los buzones de correo recibieron 9.992 solicitudes (con disminución del 5% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 8.431 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 138 correos

del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 761 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales son constantes frente al mes anterior) 20 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 642 ingresos.

1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En agosto de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 19.822 solicitudes, de las cuales 15.038 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con una disminución del 3,45% respecto al periodo anterior; 4.725 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 59 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 agosto de 2026, se recibieron 962 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 50,42% se gestionó de manera oportuna, el 47,71% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 1,35% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos, el 0,52% se gestionó de forma extemporánea

1.3.3.5. Humano en Línea

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; en agosto se gestionaron 2.095 solicitudes en esta plataforma.

1.3.3.6 Redes sociales

En agosto de 2026 se dio respuesta a 1.006 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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”

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Ene	Fe b	Ma r	Abr	Ma y	Ju n	Jul	Ago
Facebook Messenger	621	35 7	20 8	24 9	319	30 6	43 3	491
X DM	32	11	5	9	9	13	16	36
Instagram	137	62	20	50	40	18	20	105
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	39 1	92	13 8	110	88	14 2	374
Total	1.29 2	82 1	32 5	44 6	478	42 5	61 1	1.00 6

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 agosto de 2026, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 712, las cuales se discriminan en:

- 413 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 66 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 233 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	Agosto	Total
2026	393	351	295	449	533	472	472	479	3.444

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Julio	% cierre
Completado	479	100,00%
Total	479	100,00%

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

El avance en la gestión de correo para agosto 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%
Creación de usuarios	67	15%
Modificación usuarios	66	15%
Notificaciones electrónicas y publicaciones en página web	66	15%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	31	6%
Apoyo en la Gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	24	5%
Inactivar usuario SIGA y BTE	12	3%
Creación permisos SIGA	11	2%
Restablecimiento de contraseña SIGA	10	2%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	8	2%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	6	1%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	4	1%
Informativo (Seguimientos Plan Padrino)	3	1%
Informe consolidado SIGA y BTE	3	1%
Aclaración informe de documentos sin digitalizar	2	0%
Modificaciones Bogotá Te Escucha	2	0%
Publicación cartelera y página web	2	0%
Solicitud de radicación Contáctenos	2	0%
Solicitudes base de datos	2	0%
Creación de trámites	2	0%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia (tula)	2	0%
Aclaración Informe de Vencidos	1	0%
Fallas tecnológicas y de conectividad con los aplicativos	1	0%
Reporte SIGAS gestionados	1	0%
Solicitud de apoyo en la gestión de atención y servicio	1	0%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0%
Traslados a OTIC	1	0%
Firmas módulo notificaciones SIGA	1	0%
Total	479	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 (100), Dirección Financiera (10), Dirección Local de Kennedy (12), Oficina de Escalafón Docente (10), Oficina de Personal (09) y la Oficina de Convivencia Escolar (09); estas 5 dependencias generan el 33,90% de las solicitudes.

2.1.2. Distribución PQRSDF

La entidad adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., para registrar y asignar a las dependencias competentes todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
2026	1.116	1.273	1.054	884	782	882	1.026	1.201	8.218

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 registro de diploma; para agosto 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
Agosto	4.425	81	4.506
Total	36.590	976	37.566

Fuente: Reporte SIGA

En agosto se recibieron 4.425 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 81 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 28 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo 27 usuarios fueron promotores y 1 detractor.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación	8	1,74%	452	98,26%	460
Notificación electrónica		0,00%	377	100,00%	377
Notificación por aviso	10	4,57%	209	95,43%	219
Página web		0,00%	24	100,00%	24
Publicación cartelera NC		0,00%	141	100,00%	141
Notificación presencial		0,00%	309	100,00%	309
Total general	18	1,18%	1.512	98,82%	1.530

Fuente: Indicadores de la operación

En agosto el cumplimiento general en de notificación se estableció en un 98,82%, el cual se discrimina en los siguientes tipos de solicitud:

1. Notificación por aviso: se tuvo un cumplimiento del 95,43%, el incumplimiento de 4,57% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en destinos nacionales Chía, La Calera y Bogotá D.C., zona rural.
2. Citaciones: se tuvo cumplimiento del 98,26%, incumplimiento de 1,74% por demoras de 4-72 en la entrega en Tunja y Bogotá D.C.
3. Notificación presencial, electrónica, publicación web y publicación página web y publicaciones en cartelera nivel central: se obtuvo cumplimiento del 100%.

En cuanto a las solicitudes finalizadas el porcentaje general se ubicó en 99,93%, ingresaron 1.531 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una (1) permanece en estado pendiente de ejecución en Bogotá D.C., zona rural, lo que representa el 0,07%. La cantidad de solicitudes presentó una disminución de 19,55% en comparación con el mes anterior.

Tabla 23. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Notificación por aviso	0,07%

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%*
Agosto	99,28%	96,02%	69,35%	60,00%	97,36%*

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

agosto se evidenció que se aplicaron 2.648 encuestas, de las cuales 2.578 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 96,02% que presentó disminución, correo electrónico 60% aumentó 10%; canal presencial 99,28% disminuyó y el canal chat 69,35% que aumentó significativamente respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En relación con las encuestas de satisfacción aplicadas a todos los canales de atención, se implementaron ajustes metodológicos orientados a optimizar la eficiencia, claridad y pertinencia del instrumento, enfocadas en mejorar la comprensión de las preguntas y su alineación con la experiencia del ciudadano, con el fin de fortalecer la calidad de la medición.

Como resultado de estos ajustes, se obtuvo indicadores más precisos, confiables y representativos de la percepción del ciudadano frente a los servicios prestados. En este contexto, los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento ajustado fueron los siguientes:

Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos agosto

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	66
Claridad y coherencia en la información suministrada	60
Ninguna de las anteriores	1.555
Oportunidad	44
Respeto	20
Seguridad y confiabilidad	19
Transparencia	16
Efectividad	31
Tiempo de espera	1
Total, general	1.812

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró disminución en la calificación frente al mes anterior, se alcanzó un indicador del 99,28%, 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

En agosto en el canal se capturaron 754 registros, a continuación, se presenta la evaluación siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos agosto

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Transparencia	12
Amabilidad y calidez	18
Claridad y coherencia en la información	35
Efectividad	40
Seguridad y confiabilidad	50
Oportunidad	77
Ninguna de las anteriores	164
Otras	358
Total, general	754

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación disminuyó frente al mes anterior, pasó de 96,33% a 96,02% en el periodo actual. Esta variación se explica por los ajustes implementados en la metodología de medición y en la configuración de la encuesta, lo que generó una lectura diferente del nivel de satisfacción reportado por los usuarios.

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal de chat se implementaron ajustes en la encuesta de satisfacción, particularmente en la formulación de la pregunta “¿Qué tan probable es que usted recomiende este canal?”. Como resultado de la aplicación de esta nueva metodología, el indicador aumentó a 69,35% cuando estaba con un nivel de satisfacción de 54,90% registrado en el mes anterior.

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

Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos agosto

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Respeto	2
Claridad y coherencia en la información suministrada	3
Seguridad y confiabilidad	4
Tiempo de respuesta	5
Efectividad	8
Amabilidad y calidez	8
Oportunidad	15
Ninguna de las anteriores	17
Total general	62

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 agosto se detallan a continuación:

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

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Respeto	1
Transparencia	1
Seguridad y confiabilidad	1
Oportunidad	2
Efectividad	4
Ninguna de las anteriores	5
Claridad y coherencia en la información suministrada	6
Total general	20

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta “¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?”, el nivel de satisfacción presentó un aumento del 50,00% al 60,00%. 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 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	Agosto
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 28 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 28 ciudadanos encuestados, 27 son promotores y 1 es detractor. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 89,62%, en calidad de la respuesta en el ítem muy

bueno y bueno obtuvo 96,43% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 87,09%.

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

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	58,33%	62.50%	60,36%	60.48%	61.69%	60.40%	60.49%	60.25%
Bueno (4)	41,67%	34.38%	32,43%	31.43%	30.19%	30.06%	29.16%	29.37%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3.13%	2,70%	4.29%	5.19%	5.49%	5.72%	6.08%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	2.27%	3.18%	3.54%	3.29%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%	0.95%	0.65%	0.87%	1.09%	1.01%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	58,33%	65.00%	63,29%	63.64%	61.22%	60.53%	66.67%	67.86%
Bueno (4)	41,67%	30.00%	29,11%	28.28%	26.53%	18.42%	14.29%	28.57%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5.00%	1,27%	4.04%	7.14%	7.89%	4.76%	3.57%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%	2.02%	3.06%	10.53%	9.52%	0,00%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%	2.02%	2.04%	2.63%	4.76%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	75,00%	65.63%	62.16%	59.52%	58.77%	58.38%	57.77%	58.99%
Bueno (4)	25,00%	28.13%	24.32%	30.00%	29.87%	28.61%	28.61%	28.10%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%	2.70%	5.24%	5.84%	5.78%	5.72%	5.32%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	3.25%	3.76%	4.36%	4.05%
Malo	0,00%	0,00%	2,70%	2.38%	2.27%	3.47%	3.54%	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	Agosto
No	0%	0%	6,33%	6.06%	8.16%	10.53%	14.29%	0%
Sí	100%	100%	93,67%	93.94%	91.84%	89.47%	85.71%	100%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio de 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 obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
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%
Ago-26	51.937	49.705	96%

Fuente: Datos canales OSC

El nivel de servicio tuvo el siguiente comportamiento en agosto de 2026, en los canales:

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual agosto

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	16.000	16.000	100%
DLES	4.453	4.046	91%
Centro de contacto	1.979	1.979	100%
Chat institucional	3.968	3.968	100%
OSC	6.827	6.098	89%
Email OSC	919	919	100%
Redes sociales	0	0	0
Humano en Línea	2.095	2.095	100%
Total general	36.241	35.105	97%*

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 agosto

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	11.280	10.144	90%
Virtual	33.061	32.055	97%
Telefónico	7.596	7.506	99%
Total general	51.937	49.705	95,70%

Fuente: Canales OSC

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

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

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

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

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

Descripción	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	10	13	11	12	11	91
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	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%	8,21%	67,91%
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,0821	0,6791
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	11	10	10	13	11	12	11	91
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,0821	0,6791

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (respuesta a medición INCIDE).
- 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.
- Consolidar e implementar 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.
- 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.
- Gestionar hallazgos de auditoría interna.
- Realizar el proceso de contratación del ente certificador y atender la auditoría externa.
- Coordinación de monitoreos a la operación.
- Registro y seguimiento de las no conformidades identificadas.

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	Jul	Ago
Nivel de servicio	93,1%	96,4 %	98,3%	97,9 %	96,8 %	97,8 %	93,1 %	96,4 %	98,3 %	97,4 %	95,7 %
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 %	97,4 %
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 %	76,7 %
Oportunidad en la respuesta a los	93,3%	94,6 %	95,6%	95,5 %	96,0 %	96,4 %	93,3 %	94,6 %	95,6 %	95,9 %	96,6 %

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
requerimientos de los ciudadanos gestionados											
Sistema de gestión de calidad /Implementación	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	96,1%	95,9 %	96,3%	95,9 %	96,1 %	97,6 %	96,1 %	95,9 %	96,3 %	97,8 %	97,7 %
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 %	95,7 %
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 %	100,0 %
Trámites		100,0 %			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 %	100,0 %
Cualificación	100,0%	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 %	50,0 %
Cumplimiento direccionamientos	98,5%	97,5 %	97,0%	98,5 %	98,4 %	98,6 %	98,5 %	97,5 %	97,0 %	98,4 %	98,4 %
Cumplimiento de envío de correspondencia	80,7%	84,8 %	83,7%	85,6 %	82,5 %	84,2 %	80,7 %	84,8 %	83,7 %	82,5 %	81,4 %

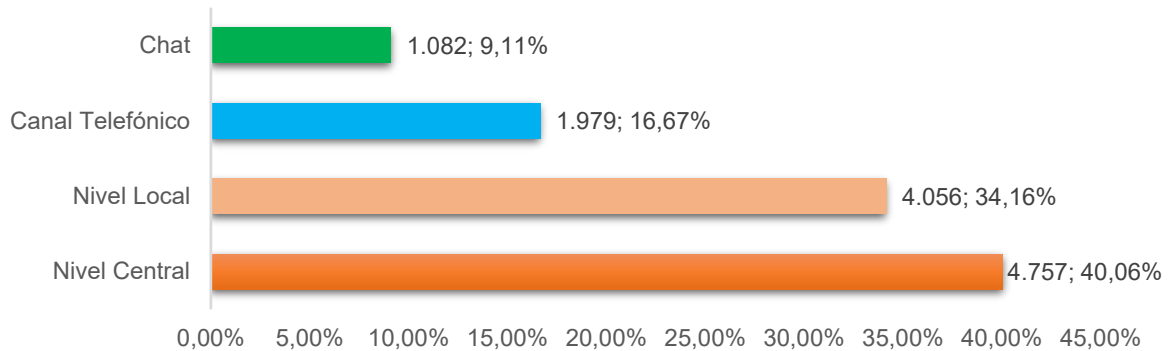
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
ncia bajo el procedimiento establecido											

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

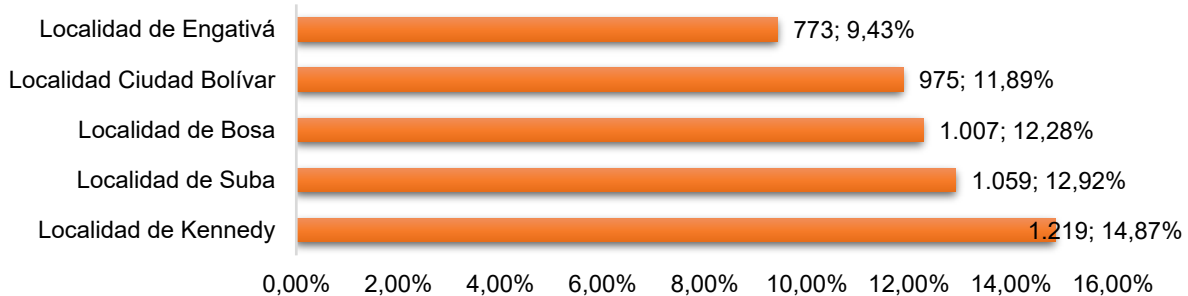
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor, en agosto de 2026, se realizaron 11.874 capturas de datos, distribuidas en los canales de la siguiente manera: el 74,22% de la información fue registrada a través del canal presencial en los puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 16,67% y canal chat con una participación del 9,11% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



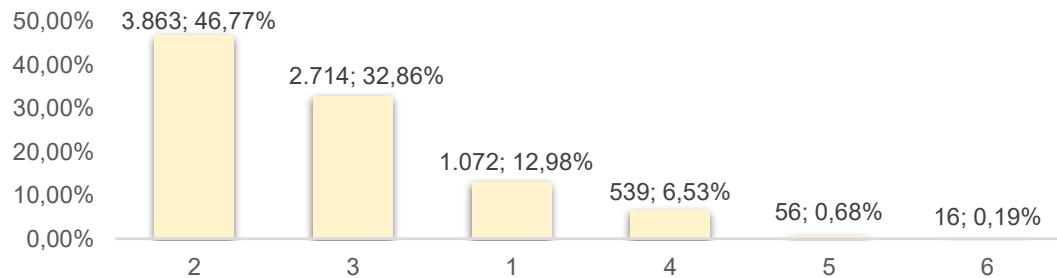
Fuente: Formulario de caracterización

*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 40,07%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 21,32% frente a las 5.033 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 61,39% de la información capturada y el 38,61% corresponde a las demás localidades.

En agosto interactuaron 178 ciudadanos con residencia en municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 2,17% frente al total de participaciones.

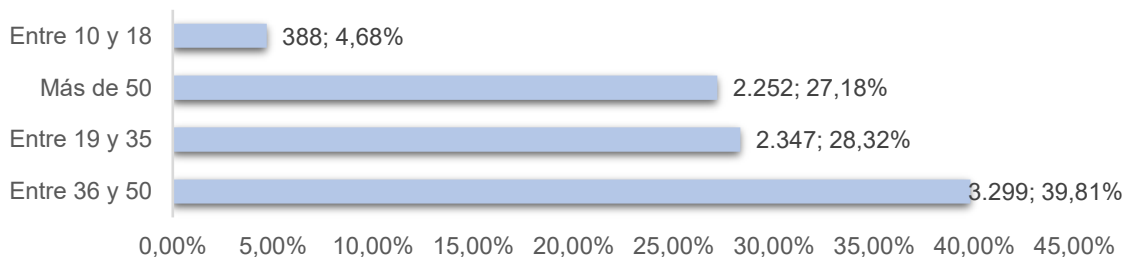
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 46,77% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32,86% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 20,38%.

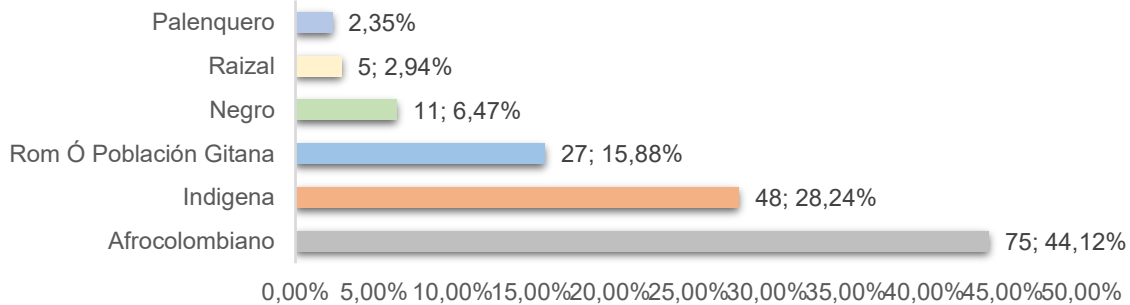
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 39,81% de la población atendida durante el período se encuentra entre los 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 28,32%, la población más de 50 años 27,18% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 4,68%.

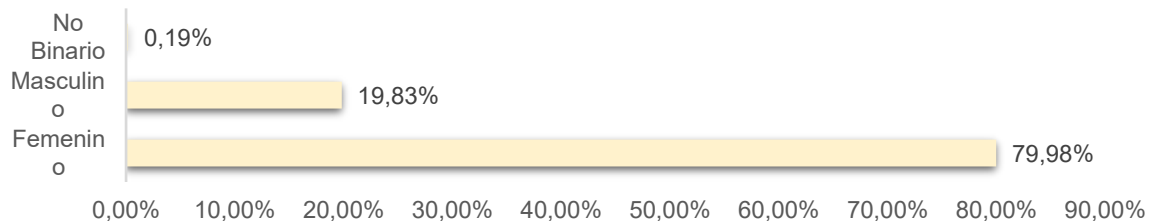
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 170 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en agosto representan el 1,43% del total de 11.874 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 44,12%, seguida de la población indígena con una participación del 28,24%, la población Rom o Población Gitana con una participación del 15,88%; los demás grupos étnicos suman una participación del 11,76% como se muestra en la gráfica.

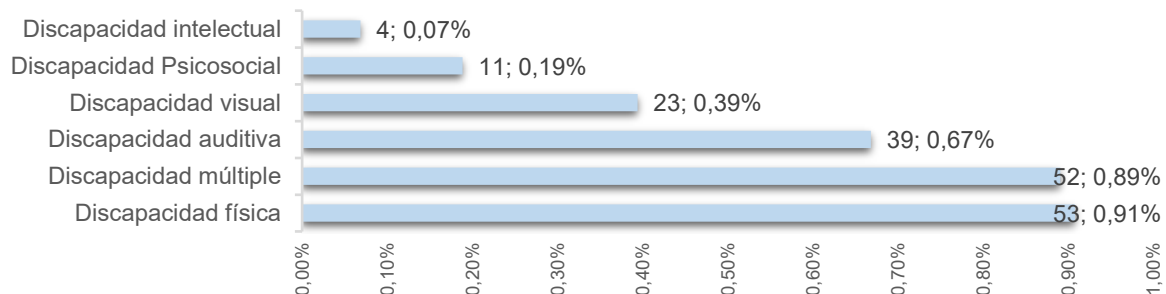
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante agosto en canales de atención, se evidencia que el 79,98% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 19,83% al masculino y las personas identificadas como no binario corresponden al 0,19%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

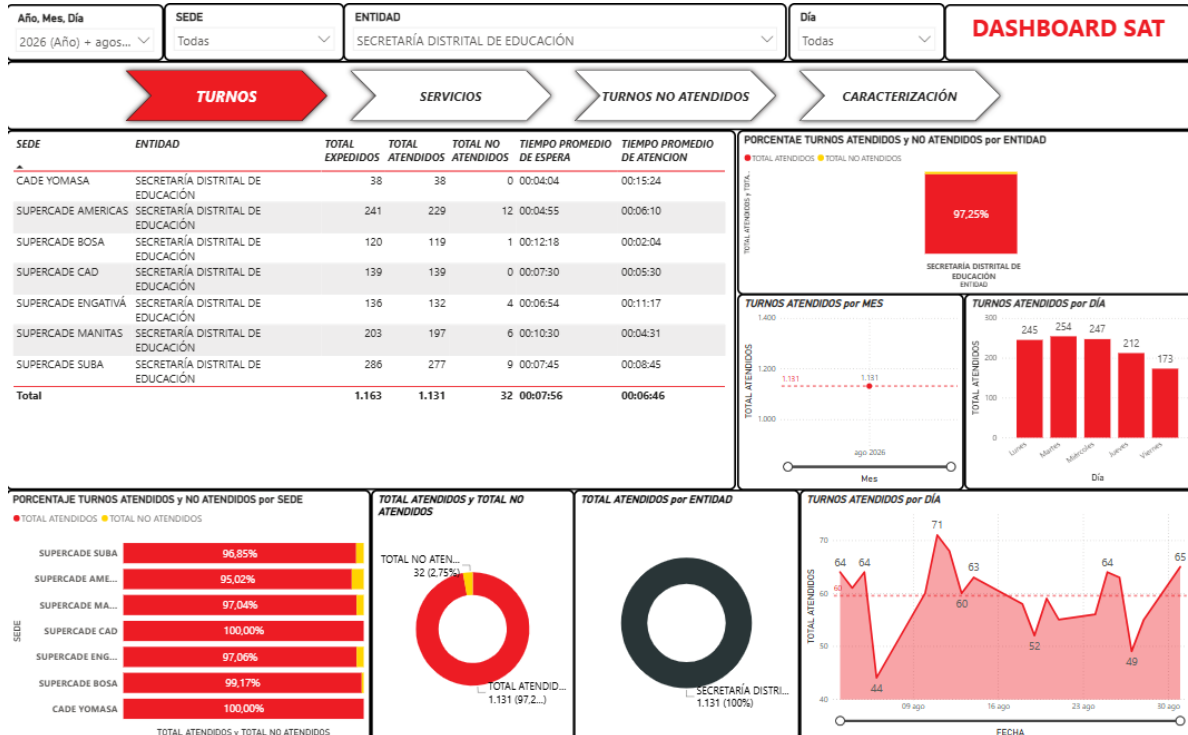
Respecto a la atención accesible, 182 usuarios de 5.836 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 3,12% de la población atendida; la discapacidad física corresponde al 0,91%, seguida de la discapacidad múltiple con una participación de 0,89%, la discapacidad auditiva con un 0,67% de participación; la discapacidad visual representa el 0,39%. La discapacidad psicosocial tiene una participación 0,19%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 0,07%.

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 agosto de 2026 la Secretaría de Educación del Distrito registró 1.163 turnos expedidos, de los cuales 1.131 fueron atendidos, con lo que alcanzó un indicador de atención del 97,25%, no se atendieron 32 turnos lo que corresponde al 2,75%. El desempeño evidencia una alta capacidad de respuesta en los diferentes puntos de servicio. Las sedes con mejor resultado fueron Super Cade CAD (100%), Super Cade Bosa (99,17%) y Cade Yomasa (100%), mientras que Super Cade Manitas (97,04%) presentó el 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 7 minutos y 56 segundos, un nivel favorable para la demanda gestionada durante el período.

El comportamiento de la demanda mostró una mayor concentración de atenciones los martes y miércoles, con 254 y 247 turnos atendidos respectivamente, identificados como días de mayor afluencia. Diariamente se observan fluctuaciones en la cantidad de atenciones, con picos entre 64 y 71 turnos.

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.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en agosto de 2026, se atendieron 2 personas con discapacidad, así:

Tabla 39. Atención accesible discapacidades agosto

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	2	100%
Total	2	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 40. Atención accesible discapacidades agosto

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Movilidad escolar	2	2	100%
Total general	2	2	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presenciales agosto



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

Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en agosto

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 95,38%	Derecho de petición interés particular	325	16.645	16.970
	Contáctenos	-	4.646	4.646
	FUT	-	576	576
	Derecho de petición interés general	153	166	319
	Informativo	-	82	82
	Respuesta	-	49	49
	Derecho de petición de consulta	22	5	27
	Invitación	-	8	8
	Derecho de petición de información	-	8	8
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	4	1	5
	Factura	-	2	2
	Derecho de petición interés general	-	6.998	6.998
Requerimientos legales 3,06%	Tutela	-	743	743
	Expediente	-	174	174
	Recurso de apelación	-	13	13
	Conciliación	-	11	11
	Recurso de reposición	-	4	4
	Nulidad y restablecimiento del derecho	-	4	4
	Demandas	-	2	2
PQRSDF 1,47%	Queja	344	23	367
	Reclamo	72	1	73

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
	Felicitación	7	1	8
	Denuncia por actos de corrupción	7		7
	Sugerencia	1	2	3
Solicitud de acceso a la información 0,09%	Solicitud de acceso a la información	27	2	29
Total general		962	30.166	31.128

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.

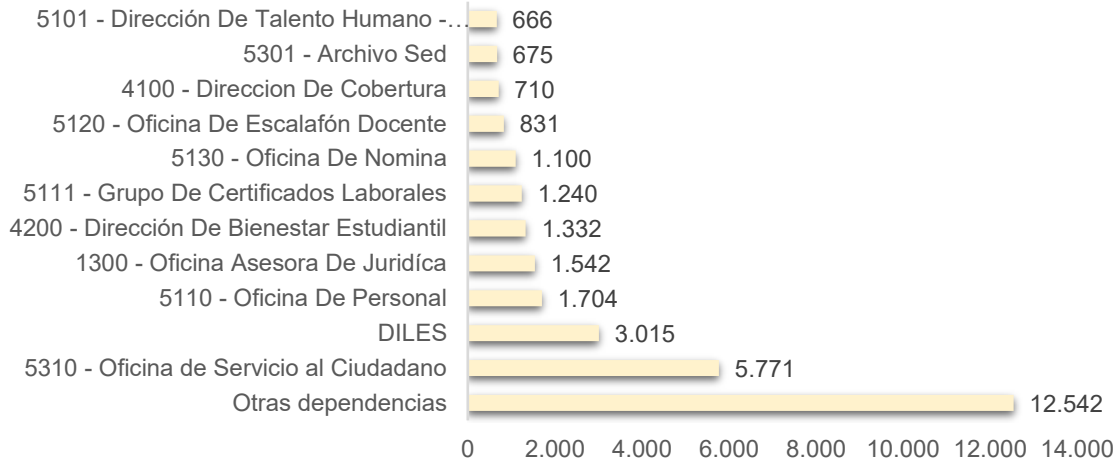
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026

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
Agosto	29.690	458	951	29	31.128
Total	285.949	3.480	9.842	272	299.543

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron 0,44% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 90,31% fue atendido en nivel central y el 9,69% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial.

Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.771 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 76,94%
 - b. Devolución legalización 8,27%
 - c. General 4,94%
- 2) Oficina de Personal:
 - a. General 76,47%
 - b. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,81%
 - c. Renuncias 4,34%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a. Tutelas 47,60%
 - b. General 42,93%
 - c. Auto admisorio demanda 6,23%
- 4) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 59,68%

- b. Rutas escolares 10,66%
- c. - 7,66%

- 5) Grupo de Certificados Laborales:
- a. General 86,45%
 - b. Funciones 6,29%
 - c. Tiempo servicios 2,90%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante agosto de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 951, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en agosto

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	833	62%
Expediente	442	33%
Recurso de apelación	17	1%A
Nulidad y restablecimiento del derecho	16	1%
Conciliación	10	1%
Cumplimiento de fallo	10	1%
Recurso de reposición	7	1%
Citación	1	0%
Demandas	1	0%
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 458 requerimientos se radicarón en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 85% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 15%.

Tabla 44. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	56	12,23%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	49	10,70%
3	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	23	5,02%
4	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	20	4,37%
5	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	19	4,15%
6	7001 - 01 Traslados OSC	16	3,49%
7	2211 - Dirección Local de Educación Suba	16	3,49%
8	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	14	3,06%
9	4100 - Dirección de Cobertura	13	2,84%

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
10	2205 - Dirección Local de Educación Usme	10	2,18%
11	Demás dependencias	112	24,45%
12	Instituciones Educativas Distritales	110	24,02%
Total		458	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En agosto ingresaron 29 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: Dirección de Cobertura (4), Colegio Ramón de Zubiría IED (2) y el Colegio Carlo Federici IED (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 agosto corresponden a solicitudes generales, constancias y certificaciones de estudio, legalización de documentos para estudiar en el exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, traslados por no competencia, certificaciones de contrato y/o convenio, copias de certificaciones de estudio de colegios cerrados, inscripción en el escalafón nacional docente y duplicaciones de diplomas o modificaciones del registro del título. En conjunto, estos trámites sumaron 27.901 solicitudes, equivalentes al 92,49% del total de 30.166 requerimientos recibidos.

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 Secretaría de Educación del Distrito:

Tabla 45. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557	13.944	12.668	11.954	13.511	12.953
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	6.220
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580	5.161	5.308	4.963	4.888	4.901
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	943
Tutelas	902	1.221	1.035	991	892	952	973	871
Traslado por no competencia	614	871	958	738	734	717	735	752

Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277	196	312	495	604	521
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311	372	193	333	356	394
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291	275	147	90	153	215
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178	196	134	158	116	131
Total	43.190	48.274	42.568	31.825	26.916	25.608	28.027	27.901

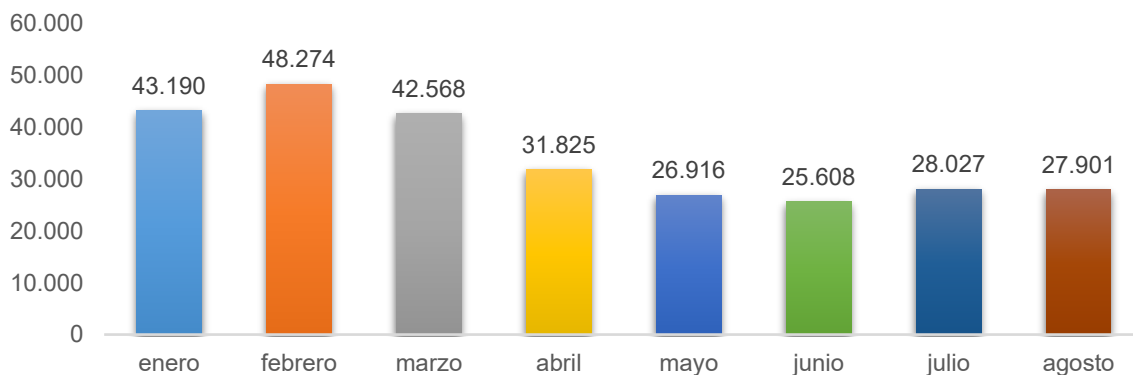
Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

El volumen total de trámites presentó una disminución del 0,45% frente al periodo anterior, al pasar de 28.027 registros en julio a 27.901 en agosto. En este periodo, el trámite de traslado por no competencia registró un incremento del 2,31%, al pasar de 735 a 752 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 mantuvo una tendencia al alza, al registrar un incremento del 40,52%, pasó de 153 registros en julio a 215 en agosto. En contraste, la certificación de contrato y/o convenio presentó una disminución del 13,74%, al bajar de 604 registros en julio a 521 en agosto.

Finalmente, se evidenció que las solicitudes generales y las constancias y/o certificaciones de estudio concentran el 68,72% de los trámites registrados durante agosto, con 19.173 solicitudes de las 27.901 correspondientes al Top 10. Dada la alta participación de estos dos trámites, resulta conveniente continuar con el fortalecimiento de la clasificación de las solicitudes generales, con el propósito de mejorar la identificación de las temáticas más recurrentes.

Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Durante agosto se observó una disminución del 0,45% en el volumen total de trámites gestionados frente a julio, al pasar de 28.027 a 27.901 registros. Esta variación se evidenció en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, que alcanzaron un total de 27.901 trámites durante el periodo analizado.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en agosto 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, acompañamiento escolar en colegios privados, solicitud de colegio en concesión, quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente, y quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo. En conjunto, estas temáticas registraron 854 solicitudes, equivalentes al 88,77% de los 962 requerimientos recibidos en agosto a través de Bogotá Te Escucha.

Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Solicitudes activas	518	440	404	350	415	331	362	455
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221	168	159	159	200	166
Falta de información o información general	45	111	40	38	51	81	79	129
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36	28	13	9	16	18
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16	15	11	44	19	23
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23	15	17	34	17	18
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24	6	19	17	20	14
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	52	23	12	5	5	4	9	17
Solicitud de colegio en concesión	5	23	16	21	15	18	5	5
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19	10	15	15	16	9
Total	863	932	811	656	720	712	743	854

Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

El volumen de clasificación por subtemas presentó un incremento del 14,94%, al pasar de 743 registros en julio a 854 en agosto.

Las solicitudes activas registraron un incremento del 25,69%, al pasar de 362 a 455 registros. Este subtema es el de mayor participación en la entidad, al concentrar el 53,28% de la gestión total correspondiente a agosto, lo que evidencia su relevancia dentro de la operación de atención y gestión de requerimientos.

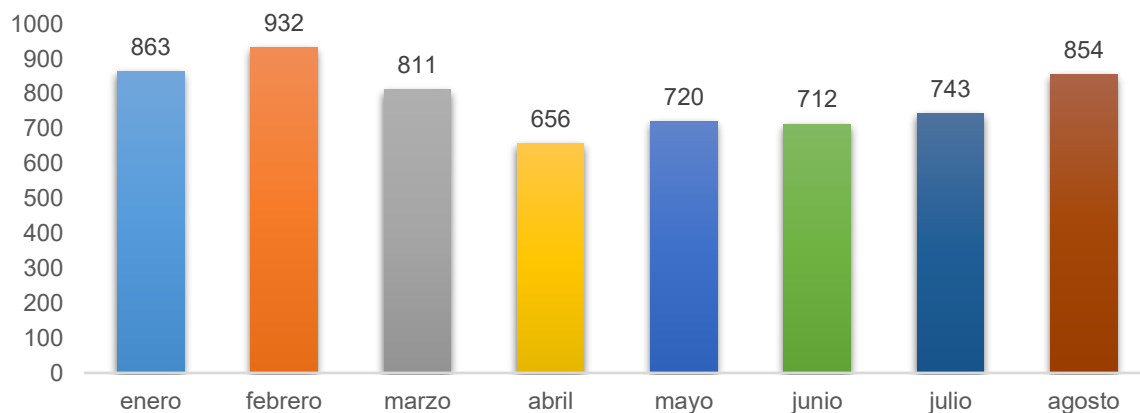
En relación con las solicitudes de información (fechas y valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, se evidenció un incremento del 21,05%, al pasar de 19 a 23 registros.

Este comportamiento refleja una leve 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 un incremento significativo del 63,29%, al pasar de 79 a 129 registros. Dado este aumento y su participación relevante, 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 una disminución del 17%, al pasar de 200 registros en julio a 166 en agosto. Pese a este comportamiento, se mantiene posicionado como el segundo subtema con mayor volumen de registros durante agosto, 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 agosto se recibieron 7 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	4
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	1
Total	7

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- Asignadas a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:
 - 1) 5661942026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento observaciones remitidas al proceso de contratación No CROIED-RE-19-2026. El requerimiento fue asignado de con acta de reparto No. 49, expediente No. 978-2026.
 - 2) 5675622026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento presuntas irregularidades administrativas, financieras, disciplinarias y de acoso laboral por parte del rector (...) del colegio Nidia Quintero de Turbay IED. El requerimiento fue asignado de con acta de reparto No. 08.
 - 3) 5835962026: Ciudadano anónimo expresó su indignación porque una persona habría sido víctima de presuntas solicitudes de dinero y promesas irregulares por parte de un supervisor para agilizar la legalización de un Centro de Estudios Aeronáuticos - CEA, situación que le generó perjuicios económicos y emocionales, por lo que solicita investigar posibles actos de corrupción, negligencia e incumplimiento de funciones en el equipo de supervisión de Barrios Unidos.
 - 4) 6121032026: Ciudadano anónimo denunció posibles incumplimientos de la normatividad educativa y administrativa vigente, que podrían afectar la prestación del servicio educativo y los derechos de los estudiantes en el colegio San José de Castilla IED. El requerimiento fue asignado de conformidad con el acta de reparto No. 11.
- Asignadas a la Oficina para la Convivencia Escolar:
 - 1) 6108452026: El Ministerio de Educación denunció que en el Colegio Germán Arciniegas IED de Bosa se presume que se presentan situaciones de consumo de vapeadores y conductas inapropiadas entre estudiantes dentro del aula, presuntamente sin una intervención efectiva del docente responsable, por lo que solicita verificar los hechos, revisar las actuaciones institucionales y fortalecer las medidas de protección, convivencia escolar y prevención de riesgos para garantizar el bienestar de los estudiantes.
- Asignadas a la Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe:
 - 1) 5996612026: Ciudadano anónimo denunció que en el Colegio Colombia Viva IED existiría una presunta falta de gestión y presencia de la rectora encargada y del coordinador académico, lo que afecta el funcionamiento institucional, el seguimiento académico y la atención de problemas de infraestructura que podrían comprometer la seguridad de los estudiantes, por lo que solicita su reemplazo y una intervención urgente de las autoridades educativas.
- Asignadas a la Dirección de Inspección y Vigilancia:

- 1) 6122202026: Ciudadano anónimo solicita verificar si el Hogar Infantil Cafeterito está realiza contratación de personal docente que no cumple con los requisitos de formación exigidos, debido a denuncias sobre presuntas deficiencias en la atención y cuidado de los niños por parte de una profesora, situación que podría afectar su bienestar, salud e integridad, por lo que se pide revisar los procesos de contratación y las condiciones de idoneidad del personal.

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En agosto se recibieron 367 quejas, 7 felicitaciones y 3 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Tabla 48. Quejas

No.	Área responsable	Número de quejas registradas
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	51
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	25
3	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	21
4	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	18
5	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	16
6	2211 - Dirección Local de Educación Suba	13
7	7001 - 01 Traslados OSC	13
8	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	10
9	2205 - Dirección Local de Educación Usme	10
10	2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	8
11	Demás dependencias	182
Total		367

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

Se registraron 5 quejas dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) 5992252026: La ciudadana (...) solicitó una intervención urgente para investigar y controlar una presunta proliferación de roedores en un parque cercano a una institución educativa en Suba, así como verificar el posible uso inadecuado de venenos y la muerte de animales, con el fin de proteger la salud pública, el bienestar animal y la seguridad de la comunidad educativa.
- 2) 5566322026: El ciudadano (...) presentó queja por presuntas fallas en la atención ciudadana, falta de información clara y oportuna sobre programas y convocatorias de reactivación económica de la Alcaldía Local de Kennedy y por la ausencia de respuesta a un derecho de petición, en el que solicitó investigar la transparencia, difusión, acceso y trazabilidad de estos procesos para garantizar la participación

equitativa de la ciudadanía.

- 3) 5875502026: La ciudadana (...) presentó queja por mala actitud recibida en el módulo 69 que corresponde al Super Cade Américas y falta de orientación.
- 4) 5973442026: Una docente del Colegio Cooperativo Los Álamos denunció presuntas situaciones de acoso y hostigamiento laboral que habrían trascendido a su vida privada, que involucra a su pareja y familiares mediante la posible búsqueda, contacto o uso de información personal, lo que le habría generado una grave afectación a su salud física y mental, situación que motivo su renuncia y la solicitud de una investigación institucional y medidas de protección de sus derechos.
- 5) 6047882026: Ciudadano anónimo presentó queja contra la plataforma SedBot porque, pese a indicar un tiempo corto de espera y pocos turnos pendientes, permaneció más de una hora sin recibir atención, por lo que solicita revisar el funcionamiento y la veracidad de la información mostrada sobre los tiempos de atención.

5.3.2.2.2. Felicitaciones

- 1) 5797242026: La ciudadana (...) felicitó y reconoció la labor de la docente (...), por excelente labor desarrollada durante el proceso educativo de su hijo.
- 2) 5651172026: La ciudadana (...) felicitó y reconoció a la funcionaria (...) de la Dirección Local de Educación Engativá por la calidad de su labor y su compromiso en el ejercicio de sus funciones. Destacó que resulta valioso encontrar servidores públicos que se distinguen por su actitud empática, amable, diligente y comprometida, así como por su disposición para escuchar a la ciudadanía y ofrecer soluciones oportunas y efectivas a sus necesidades.
- 3) 5880712026: Ciudadano anónimo felicitó la labor de la rectora (...) de la Institución Educativa Distrital Almirante Padilla de la localidad Usme por su compromiso y entrega por la institución y la comunidad.
- 4) 5917192026: Ciudadano anónimo felicitó la labor de la rectora (...) de la Institución Educativa Distrital Almirante Padilla de la localidad de Usme por su compromiso y entrega por la institución y la comunidad.
- 5) 5455232026: La Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas – La Salle felicitó al señor Carlos Fernando Galán, alcalde mayor de Bogotá D.C., con ocasión de la conmemoración de los 488 años de la fundación de Bogotá.
- 6) 5561382026: El ciudadano (...) felicitó a la orientadora (...), del Colegio Eduardo Umaña Luna IED, por su compromiso, sensibilidad, calidad humana y destacada labor de acompañamiento, orientación y apoyo a los estudiantes y sus familias, lo

que contribuye significativamente al bienestar y fortalecimiento de la comunidad educativa.

- 7) 5561412026: La estudiante (...) felicitó a la orientadora (...), del Colegio Eduardo Umaña Luna IED, por su dedicación, empatía, compromiso y apoyo constante a los estudiantes, su capacidad para escuchar, orientar y acompañar a la comunidad educativa, así como el impacto positivo de su labor en el bienestar y desarrollo integral de los jóvenes.

5.3.2.2.3. Sugerencias

- 1) E-2026-129798: La ciudadana (...) manifestó inconformidad ante la negativa del beneficio de movilidad escolar y solicitó se realice la validación nuevamente y tengan en cuenta que es un menor con discapacidad múltiple.
- 2) E-2026-126795: La ciudadana (...) solicitó cupo escolar para su hijo (...).
- 3) 5984952026: Ciudadano anónimo manifestó su inconformidad con el Colegio Delia Zapata Olivella IED por cambios de horario comunicados de forma tardía, información imprecisa sobre actividades y alimentación escolar, falta de aviso sobre la suspensión de actividades y la publicación de calificaciones con nombres de estudiantes, solicita mejorar la comunicación institucional y la protección de la información académica de los alumnos.

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en agosto se registraron 728, 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

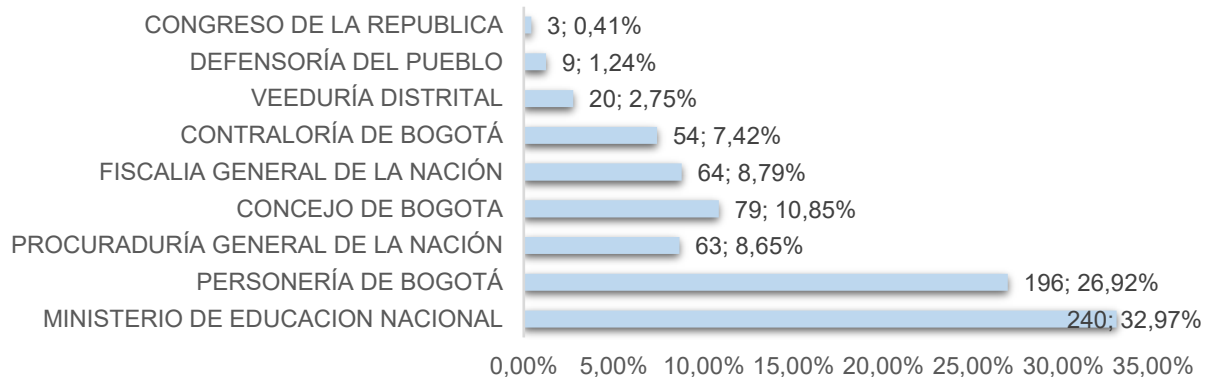
Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	240
Organismo de Control Nacional*	72
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	349
Rama Judicial*	64
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	3
Total	728

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 32,97% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 26,92% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 10,85% de la Procuraduría General de la Nación, el restante 29,26% se reparte entre otras entidades.

5.5. Indicadores de gestión de PQRSDf

5.5.1. Nivel de oportunidad

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

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

Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDf agosto 2026

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	4.658	183	4.475	96,1%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	3.613	250	3.363	93,1%

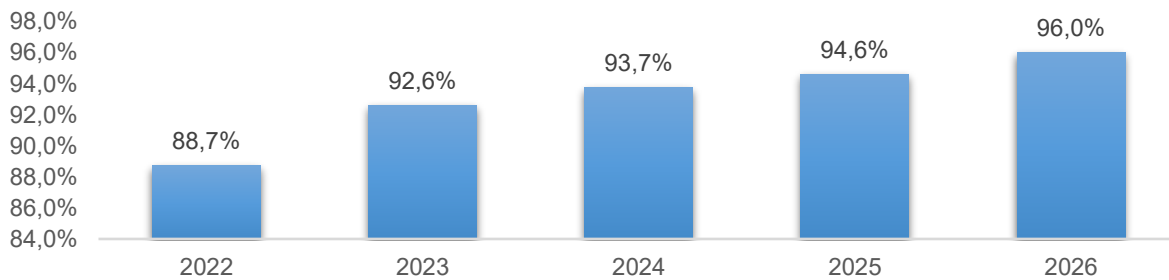
² Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	732	36	696	95,1%
Subsecretaría de Gestión Institucional	19.609	658	18.951	96,6%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4.743	131	4.612	97,2%
Instituciones Educativas Distritales	10.975	513	10.462	95,3%
Total	44.330	1.771	42.559	96,0%*

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

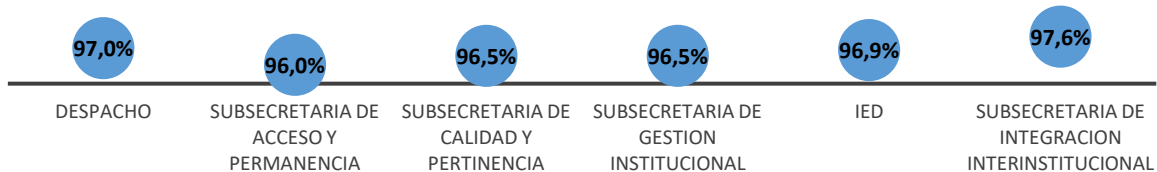
*Sí cumple sobre total de PQRSD

Tabla 51. Histórico agosto nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 23. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

En el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra el procedimiento 05-PD-005 “Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía”, el cual permite identificar el porcentaje de cumplimiento en las respuestas otorgadas en los términos de ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia.

En agosto, un 3,36% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,69% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 278 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad,

40 se encuentran entre el 90% y 99%, 50 dependencias entre el 80% y 89% y los 55 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 52. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	202	2	200	99%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	98	1	97	99%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	81	1	80	99%
5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones	238	3	235	99%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	74	1	73	99%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	68	1	67	99%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	134	2	132	99%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	201	3	198	99%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	132	2	130	98%
2206 - Dirección Local De Educación Tunjuelito	57	1	56	98%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	157	3	154	98%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	41	1	40	98%
5220 - Oficina de Contratos	1.046	26	1020	98%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	106	3	103	97%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	222	7	215	97%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	31	1	30	97%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	78	3	75	96%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	68	3	65	96%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	154	7	147	95%
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	22	1	21	95%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	445	27	418	94%
3200 - Dirección de Educación Media	98	6	92	94%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	659	43	616	93%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	696	47	649	93%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	52	4	48	92%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6003 - 05 Colegio Jorge Soto del Corral (IED)	13	1	12	92%
6013 - 01 Colegio Manuela Beltrán (IED)	13	1	12	92%
6007 - 27 Colegio San Bernardino (IED)	12	1	11	92%
6017 - 01 Colegio Escuela Nacional de Comercio (IED)	12	1	11	92%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	12	1	11	92%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	34	3	31	91%
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	11	1	10	91%
6015 - 01 Colegio Atanasio Girardot (IED)	11	1	10	91%
6016 - 04 Colegio de Cultura Popular (IED)	11	1	10	91%
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	10	1	9	90%
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	10	1	9	90%
6008 - 15 Colegio Hernando Duran Dussán (IED)	10	1	9	90%
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Nino (CED)	10	1	9	90%
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	10	1	9	90%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	10	1	9	90%
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	9	1	8	89%
6007 - 37 Colegio Laura Herrera de Varela (IED)	9	1	8	89%
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	9	1	8	89%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	154	19	135	88%
6007 - 28 Colegio Villas del Progreso (IED)	8	1	7	88%
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	8	1	7	88%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	8	1	7	88%
6010 - 29 Colegio San José Norte (IED)	8	1	7	88%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	8	1	7	88%
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	8	1	7	88%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	319	40	279	87%
5100 - Dirección de Talento Humano	373	48	325	87%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	23	3	20	87%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	15	2	13	87%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	14	2	12	86%
6007 - 25 Colegio Pablo de Tarso (IED)	7	1	6	86%
6007 - 38 Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	7	1	6	86%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	14	2	12	86%
6011 - 09 Colegio Gonzalo Arango (IED)	7	1	6	86%
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)	7	1	6	86%
6012 - 03 Colegio Heladia Mejía (IED)	7	1	6	86%
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	7	1	6	86%
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	7	1	6	86%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	39	6	33	85%
5410 - Oficina de Presupuesto	123	19	104	85%
6002 - 02 Colegio San Martín de Porres (IED)	6	1	5	83%
6004 - 08 Colegio Entre Nubes Suroriental (IED)	6	1	5	83%
6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)	6	1	5	83%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	12	2	10	83%
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	12	2	10	83%
6008 - 01 Colegio Alfonso López Pumarejo (IED)	6	1	5	83%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	6	1	5	83%
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero de Turbay (IED)	6	1	5	83%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	6	1	5	83%
6011 - 10 Colegio Gustavo Morales Morales (IED)	6	1	5	83%
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	6	1	5	83%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez De Pineda (IED)	6	1	5	83%
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	6	1	5	83%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	6	1	5	83%
5130 - Oficina de Nómina	282	48	234	83%
5200 - Dirección de Contratación	40	7	33	83%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	146	27	119	82%
6008 - 06 Colegio Class (IED)	5	1	4	80%
6009 - 09 Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (IED)	5	1	4	80%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	10	2	8	80%
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	5	1	4	80%
6010 - 25 Colegio República de China (IED)	5	1	4	80%
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	5	1	4	80%
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	10	2	8	80%
6011 - 03 Colegio Aníbal Fernández de Soto (IED)	5	1	4	80%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	9	2	7	78%
6016 - 08 Colegio José Manuel Restrepo (IED)	9	2	7	78%
6009 - 06 Colegio Integrado de Fontibón Ibep (IED)	13	3	10	77%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	8	2	6	75%
6004 - 31 Colegio San José Sur Oriental (IED)	4	1	3	75%
6008 - 25 Colegio la Floresta Sur (IED)	4	1	3	75%
6008 - 30 Colegio Marsella (IED)	8	2	6	75%
6010 - 13 Colegio José Asunción Silva (IED)	8	2	6	75%
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	12	3	9	75%
6012 - 08 Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento (IED)	4	1	3	75%
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	4	1	3	75%
6019 - 08 Colegio Ciudad de Montreal (IED)	4	1	3	75%
6019 - 40 Colegio Villamar (IED)	4	1	3	75%
6004 - 21 Colegio los Alpes (IED)	11	3	8	73%
6003 - 08 Colegio Policarpa Salavarrieta (IED)	7	2	5	71%
4100 - Dirección de Cobertura	253	75	178	70%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	9	3	6	67%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	12	4	8	67%
6007 - 18 Colegio la Concepción (IED)	6	2	4	67%
6008 - 08 Colegio Darío Echandía (IED)	3	1	2	67%
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	6	2	4	67%
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	3	1	2	67%
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)	6	2	4	67%
6019 - 24 Colegio León de Greiff (IED)	6	2	4	67%
6014 - 07 Colegio San Francisco de Asís (IED)	8	3	5	63%
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (IED)	5	2	3	60%
6012 - 07 Colegio República de Panamá (IED)	5	2	3	60%
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	10	4	6	60%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	15	6	9	60%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	7	3	4	57%

Área responsable	Universo	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	9	4	5	56%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)	11	5	6	55%
6004 - 23 Colegio Montebello (IED)	2	1	1	50%
6005 - 26 Colegio Nuevo San Andrés de los Altos (IED)	4	2	2	50%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	8	4	4	50%
6011 - 11 Colegio Hunza (IED)	4	2	2	50%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	4	2	2	50%
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	4	2	2	50%
6016 - 05 Colegio el Jazmín (IED)	12	6	6	50%
6018 - 17 Colegio María Cano (IED)	6	3	3	50%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	9	5	4	44%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	15	9	6	40%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	10	6	4	40%
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	10	6	4	40%
6004 - 25 Colegio Nueva Delhi (IED)	3	2	1	33%
6007 - 03 Colegio Bosanova (IED)	3	2	1	33%
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	3	2	1	33%
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	8	6	2	25%
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	4	3	1	25%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	14	11	3	21%
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	10	8	2	20%
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	5	5	0	0%
6002 - 01 Colegio Campestre Monte Verde (IED)	2	2	0	0%
6004 - 28 Colegio República del Ecuador (IED)	6	6	0	0%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (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 agosto

2026.

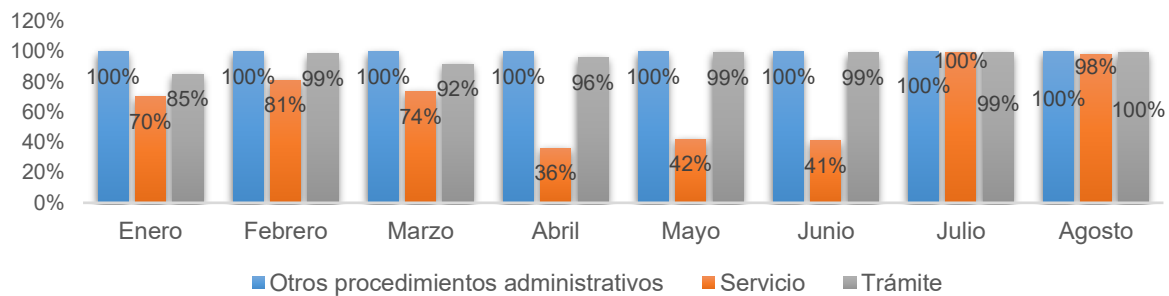
Tabla 53. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a agosto de 2026

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDf recibidas
Trámites	143.870	136.793	95,10%	117
Servicios	30.756	19.585	63,70%	33
Otros procedimientos administrativos	8.625	8.625	100%	34
Total	183.251	165.003	90,04%*	184

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 24. Porcentaje acumulado de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites:

Tabla 54. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	99%	97%	99%	-	100%
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%	97%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	100%	94%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	-	-	-	-	-

Oficina	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Grupo de Certificados Laborales*	4%	7%	6%	3%	3%	3%	88%	79%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%	98%	99%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%	99%	98%	100%	100%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	98%	98%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	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.

Se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. En agosto se tomó una muestra de 373 monitoreos, de la cual 286 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 87 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 76,68%.

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

A continuación, se presentan las dependencias e instituciones educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 89 áreas evaluadas.

Tabla 55. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1154	61	1	60	98,36%
6005 - 16 Colegio Fernando González Ochoa (IED)	94	14	1	13	92,86%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	171	10	1	9	90,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	133	9	1	8	88,89%
6016 - 14 Colegio Silveria Espinosa de Rendón (IED)	14	7	1	6	85,71%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	227	6	1	5	83,33%
5110 - Oficina de Personal	572	20	4	16	80,00%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	79	5	1	4	80,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	104	4	1	3	75,00%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	41	4	1	3	75,00%
1200 - Oficina de Control Interno	12	3	1	2	66,67%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe – Candelaria	64	3	1	2	66,67%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	248	3	1	2	66,67%
6005 - 23 Colegio Luis Eduardo Mora Osejo (IED)	22	8	3	5	62,50%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	193	11	5	6	54,55%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	175	4	2	2	50,00%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	87	2	1	1	50,00%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	5	2	1	1	50,00%
4100 - Dirección de Cobertura	633	2	1	1	50,00%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	13	2	1	1	50,00%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	84	5	3	2	40,00%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	48	3	2	1	33,33%
1000 - Despacho	197	12	9	3	25,00%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	900	12	10	2	16,67%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	191	15	13	2	13,33%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	52	2	2	0	0,00%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	27	2	2	0	0,00%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	51	3	3	0	0,00%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	9	1	1	0	0,00%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	12	2	2	0	0,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	12	1	1	0	0,00%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	73	1	1	0	0,00%
6008 - 33 Colegio O.E.A. (IED)	2	1	1	0	0,00%
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez de Varela (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	18	1	1	0	0,00%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	1	1	1	0	0,00%
6011 - 12 Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	10	1	1	0	0,00%
6015 - 05 Colegio Técnico Jaime Pardo Leal (IED)	26	1	1	0	0,00%
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	11	1	1	0	0,00%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	1	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

*Total que cumple sobre el total de la muestra

La causa más reiterada de los incumplimientos obedece a la falta de evidencia del envío a través del área de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano, situación que requiere la implementación de acciones 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 agosto se obtuvo un total de 32 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 14 dependencias de la entidad, 12 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 56. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Suba	1		1	100,00%
Dirección de Talento Humano	1		1	100,00%
Oficina de Nómina	3	1	4	75,00%
Oficina de Personal	2	1	3	66,67%
Dirección de Bienestar Estudiantil	4	3	7	57,14%
Oficina de Escalafón Docente	1	1	2	50,00%
Dirección de Cobertura	1	1	2	50,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1	1	2	50,00%
Archivo SED	1	1	2	50,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1	2	3	33,33%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos		2	2	0,00%
Total general	16	16	32	50%

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 50%, que evidencia una disminución con respecto del anterior reporte (52,54%).

Tabla 57. 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%
Agosto	32	16	16	50,00%
Total general	730	354	376	48,49%

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 julio de 2026 que presentó 794 radicados vencidos con el reporte del 31 de agosto de 2026 que presentó 792, se evidencia una disminución de 2

casos. Los 792 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 196 son entradas, 371 internos, 169 FUT y 56 SDQSDF.
- 736 son de SIGA y 56 de Bogotá te Escucha.
- 188 pertenecen a Nivel Central, 24 a Direcciones Locales de Educación y 580 a las Instituciones Educativas.

Tabla 58. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Variación
Nivel central	435	499	504	240	155	222	133	188	Bajó
Dirección local	38	26	36	60	46	31	18	24	Bajó
Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	836	538	697	643	580	Bajó
Total	1.709	1.188	1.258	1.136	739	950	794	792	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.

Frente a julio de 2026, se presentó una disminución de 884 comunicaciones, equivalente al 4,92%. Esta variación estuvo asociada principalmente a la reducción de los envíos electrónicos, mientras que la correspondencia física presentó un incremento de 129 envíos, pasó de 873 a 1.002.

En relación con la correspondencia física, de los 1.002 envíos gestionados durante agosto, 674 correspondieron a envíos y 328 fueron realizados mediante el servicio de mensajería motorizada, modalidad utilizada principalmente para entregas dentro de Bogotá D.C. Esta distribución permite atender las comunicaciones de acuerdo con sus características y requerimientos de cobertura y oportunidad.

Respecto de la correspondencia electrónica postal certificada, a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co se registraron 10.809 envíos, con 374 rechazos y 453 devoluciones. Estas novedades estuvieron relacionadas con direcciones inexistentes o incorrectas, buzones llenos, dominios inválidos, restricciones de los

servidores de destino y políticas de seguridad de las organizaciones receptoras.

Por el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co se realizaron 5.284 envíos, de los cuales se registraron 119 devoluciones. Las novedades fueron objeto de seguimiento y validación de acuerdo con la información reportada por el proveedor y las gestiones requeridas por las dependencias responsables.

Es importante precisar que las cifras reportadas corresponden a los registros de envío y novedades suministrados por Servicios Postales Nacionales S.A.S. 4-72. Para efectos de facturación, el servicio de correo electrónico certificado se liquida de conformidad con las unidades establecidas contractualmente y a las condiciones aplicables al servicio.

Tabla 59. Correspondencia de salida 2026

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	904	15.441	16.345
Febrero	1.107	31.293	32.400
Marzo	1.382	27.069	28.451
Abril	1.364	31.682	33.046
Mayo	1.216	17.581	18.797
Junio	1.032	16.573	17.605
Julio	873	17.106	17.979
Agosto	1.002	16.093	17.095
Total	8.880	172.838	181.718

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.

En conjunto, el comportamiento acumulado evidencia predominancia del canal electrónico, que concentra 172.838 envíos de los 181.718 gestionados entre enero y agosto de 2026, mientras que el componente físico registra 8.880 envíos. Esta distribución confirma la importancia de los medios digitales en la gestión de las comunicaciones oficiales y la continuidad de los mecanismos establecidos para garantizar su control y trazabilidad.

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 agosto de 2026 se observaron los siguientes resultados:

Tabla 60. 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%
Agosto	24.294	29.847	81,40 %
Total	226.405	271.537	83,38 %*

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA

* Relación entre salidas gestionadas y salidas registradas en SIGA

En agosto de 2026, el indicador alcanzó un resultado de 81,40 %, correspondiente a 24.294 salidas gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente a 29.847 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia. En comparación con julio de 2026, cuando se obtuvo un cumplimiento del 82,53 %, Se presentó una disminución de 1,13 puntos porcentuales.

El comportamiento registrado durante el mes evidencia que, aunque se presentó una disminución en la proporción de salidas gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano respecto al mes anterior, esta dependencia continuó con la atención a la mayor parte de las salidas registradas en el sistema. En consecuencia, mantuvo un nivel de gestión superior al 80%, lo que refleja una capacidad sostenida de respuesta y atención frente al volumen de trámites recibidos.

Entre enero y agosto de 2026 se registraron 271.537 salidas en SIGA, de las cuales 226.405 fueron gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, lo que representó un cumplimiento acumulado del 83,38%. Los resultados evidencian un comportamiento estable del indicador a lo largo del período, con niveles de cumplimiento superiores al 80% en cada uno de los meses evaluados.

Es importante precisar que el número de envíos gestionados puede ser superior o diferente al número de salidas registradas, dado que una misma comunicación puede generar múltiples envíos a diferentes destinatarios. Por esta razón, las cifras utilizadas para este indicador corresponden a la relación entre las salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia y aquellas gestionadas a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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 agosto de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 1.002 envíos físicos. De estos, 664 fueron entregados efectivamente y 338 presentaron devolución, para una efectividad del 66,27%.

Frente a julio de 2026, el volumen de envíos físicos presentó un incremento del 14,78 %, al pasar de 873 a 1.002 comunicaciones. De igual manera, las entregas efectivas aumentaron un 14,48 %, pasaron de 580 a 664, mientras que las devoluciones aumentaron un 15,36 %, al pasar de 293 a 338 casos. Aunque se presentó una recuperación en el volumen de envíos y entregas efectivas, la efectividad disminuyó ligeramente en 0,17 puntos porcentuales, pasó del 66,44 % al 66,27 %.

El comportamiento acumulado entre enero y agosto de 2026 registra 8.880 envíos físicos, de los cuales 5.312 corresponden a entregas efectivas y 3.568 a devoluciones, para una efectividad acumulada del 59,82%. La tabla presenta la evolución mensual y la variación de cada indicador respecto del mes inmediatamente anterior.

Tabla 61. Comparativo de efectividad de la correspondencia física de salida

Mes	Envíos físicos	Entregas efectivas	Devoluciones	Efectividad	Variación efectividad
Enero	904	610	294	67,48%	-24,06 p.p.
Febrero	1.107	742	365	67,03%	-0,45 p.p.
Marzo	1.382	922	460	66,72%	-0,31 p.p.
Abril	1.364	856	508	62,76%	-3,96 p.p.
Mayo	1.216	801	415	65,87%	+3,11 p.p.
Junio	1.032	747	285	72,38%	+6,51 p.p.
Julio	873	580	293	66,44%	-5,94 p.p.
Agosto	1.002	664	338	66,27%	-0,17 p.p.

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

En agosto, las devoluciones estuvieron relacionadas principalmente con inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, cambios de domicilio, ausencia del destinatario y otras novedades presentadas durante el proceso de distribución.

Del total de 338 devoluciones registradas en agosto, 280 casos, equivalentes al 82,84%, se concentraron en tres dependencias: la Dirección de Inspección y Vigilancia, con 131; la Oficina de Escalafón Docente, con 75; y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, con 74. Estas tres dependencias concentran la mayor proporción de las devoluciones del mes, por lo que resulta pertinente realizar un seguimiento focalizado a las causas que generan estas novedades.

Por otra parte, durante agosto varias dependencias alcanzaron una efectividad del 100%, lo que evidencia la importancia de realizar una adecuada validación de la información del destinatario y de los datos de direccionamiento antes de efectuar los envíos.

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 y validación 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 contribuir al mejoramiento progresivo de la efectividad de la correspondencia física.

Tabla 62. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en agosto

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		6	6	100,0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	74	212	286	74,1%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	4	7	11	63,6%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	10	3	13	23,1%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	1	2	3	66,7%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	1		1	0,0%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		3	3	100,0%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda		3	3	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	131	67	198	33,8%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración De Poblaciones	1		1	0,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia		2	2	100,0%
4100 - Dirección de Cobertura	2	10	12	83,3%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		2	2	100,0%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		11	11	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano		22	22	100,0%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones		78	78	100,0%
5110 - Oficina de Personal	33	34	67	50,7%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	2	3	66,7%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	75	160	235	68,1%
5130 - Oficina de Nómina	5	22	27	81,5%
5200 - Dirección de Contratación		2	2	100,0%
5220 - Oficina de Contratos		8	8	100,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		1	1	100,0%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano		2	2	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad		1	1	100,0%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IDE)		3	3	100,0%
Total general	338	664	1002	66,27%

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 agosto de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 16.093 envíos de correo electrónico certificado, equivalentes al 94,14% del total de las comunicaciones de salida gestionadas durante el mes, consolidándose el canal electrónico como el principal mecanismo para la remisión de comunicaciones oficiales.

Del total de envíos, 10.809 correspondieron al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co (SEDN) y 5.284 al buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co (NOTIFI).

Frente a julio de 2026, mes en el que se gestionaron 17.106 envíos, en agosto se presentó una disminución de 1.013 comunicaciones (-5,92 %). La reducción se concentró principalmente en SEDN, que pasó de 11.733 a 10.809 envíos (-7,87 %), mientras que NOTIFI pasó de 5.373 a 5.284 (-1,66 %).

En términos de efectividad, durante agosto se registraron 15.521 entregas efectivas y 572 devoluciones, alcanzó una efectividad general del 96,45%, como se presenta a continuación.

Tabla 63. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica 2026

Buzón	Envíos	Entregas efectivas	Devoluciones	Efectividad
sednotificaciones@educacionbogota.edu.co	10.809	10.356	453	95,81%
notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co	5.284	5.165	119	97,75%
Total	16.093	15.521	572	96,45%

Fuente: Reporte de envíos y efectividad de correspondencia electrónica – Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72.

Para el buzón SEDN, durante agosto se gestionaron 10.809 envíos, de los cuales 10.356 fueron entregados efectivamente y 453 presentaron devolución, para una efectividad del 95,81%. Frente a julio, los envíos disminuyeron en 924 comunicaciones (-7,87%) y las devoluciones pasaron de 462 a 453, con una reducción de 9 casos (-1,95%).

El comportamiento de los envíos gestionados mediante el buzón SEDN, discriminado por dependencia, fue el siguiente:

Tabla 64. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
1000 - Despacho	2	2	4	50,0%
1200 - Oficina de Control Interno	26		26	100,0%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	126	9	135	93,3%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	139	6	145	95,9%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	2		2	100,0%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	8		8	100,0%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	235	11	246	95,5%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	104	4	108	96,3%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	79	6	85	92,9%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	142	9	151	94,0%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	80	12	92	87,0%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	37	1	38	97,4%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	136	16	152	89,5%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	97	6	103	94,2%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	231	6	237	97,5%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	294	13	307	95,8%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	130	3	133	97,7%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	156	2	158	98,7%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	3		3	100,0%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	13		13	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	35	1	36	97,2%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	39	2	41	95,1%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	52	1	53	98,1%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	4		4	100,0%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	3		3	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	205	26	231	88,7%

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	38	2	40	95,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	3	15	80,0%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1		1	100,0%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	54		54	100,0%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	7		7	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	13		13	100,0%
4100 - Dirección de Cobertura	451	27	478	94,4%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1.593	73	1.666	95,6%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	367	15	382	96,1%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	4		4	100,0%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	7		7	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano	256	2	258	99,2%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	703	22	725	97,0%
5110 - Oficina de Personal	727	13	740	98,2%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	28		28	100,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	596	20	616	96,8%
5130 - Oficina de Nómina	1.115	46	1.161	96,0%
5220 - Oficina de Contratos	86	7	93	92,5%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	11		11	100,0%
5301 - Archivo SED	341	11	352	96,9%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	988	27	1015	97,3%
531002 - Oficina OSC respuestas	580	47	627	92,5%
5400 - Dirección Financiera		1	1	0,0%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad		1	1	0,0%
Total	10.356	453	10.809	95,8%

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.

Nota: La tabla corresponde únicamente a los envíos gestionados mediante el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, con información de las Direcciones Locales de Educación y del Nivel Central. La efectividad general se calcula con base en las entregas

efectivas frente al total de envíos gestionados; por esta razón, puede diferir de un promedio simple de las efectividades de cada dependencia.

De acuerdo con la distribución por dependencia, los mayores volúmenes de comunicaciones se concentraron en la Dirección de Bienestar Estudiantil, Oficina de Servicio al Ciudadano, Oficina de Personal, Oficina de Nómina, Dirección de Talento Humano - Prestaciones y OSC Respuestas. En cuanto a las devoluciones, se destacan principalmente la Dirección de Bienestar Estudiantil (73), OSC Respuestas (47), Oficina de Nómina (46), Dirección de Cobertura (27), Oficina de Servicio al Ciudadano (27) y Dirección de Inspección y Vigilancia (26).

Estos valores deben analizarse en relación con el volumen total de envíos de cada dependencia, dado que un mayor número absoluto de devoluciones no implica necesariamente una menor efectividad. Las devoluciones pueden estar asociadas, entre otras causas, a direcciones de correo incorrectas o inexistentes, cuentas inactivas, buzones llenos, dominios inválidos, restricciones de los servidores de destino, políticas de seguridad o bloqueos de los sistemas receptores.

Adicionalmente, durante agosto se registraron 374 rechazos asociados al buzón SEDN. Estos registros se diferencian de las devoluciones, debido a que corresponden a respuestas o estados técnicos generados durante el proceso de envío y no necesariamente representan comunicaciones entregadas y posteriormente devueltas.

Por su parte, el buzón NOTIFI registró 5.284 envíos, de los cuales 5.165 fueron entregados efectivamente y 119 presentaron devolución, para una efectividad del 97,75%. Frente a julio, presentó una disminución de 89 envíos (-1,66 %) y de 12 devoluciones (-9,16 %). Su efectividad fue 1,94 puntos porcentuales superior a la registrada por SEDN.

En relación con el comportamiento mensual de enero a agosto, la efectividad pasó de 96,88% en diciembre de 2025 a 89,70% en enero de 2026, para posteriormente recuperarse hasta alcanzar 96,45% en agosto. El mayor nivel se registró en abril, con 96,79%, y desde junio el indicador se mantuvo cercano al 96%.

Tabla 65. Variación mensual del nivel de efectividad del correo electrónico certificado

Mes	Envíos electrónicos	Devoluciones	Entregas efectivas	Efectividad	Variación mensual (p.p.)
Enero	15.441	1.590	13.851	89,70%	-7,18
Febrero	31.293	2.126	29.167	93,21%	3,51
Marzo	27.069	912	26.157	96,63%	3,42
Abril	31.682	1.016	30.666	96,79%	0,16
Mayo	17.581	708	16.873	95,97%	-0,82
Junio	16.573	598	15.975	96,39%	0,42
Julio	17.106	593	16.513	96,53%	0,14
Agosto	16.093	572	15.521	96,45%	-0,08

Fuente: Consolidado mensual de envíos de correo electrónico certificado – Oficina de Servicio al Ciudadano / Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72.

Nota: La efectividad corresponde al porcentaje de entregas efectivas frente al total de envíos gestionados. La variación mensual se expresa en puntos porcentuales (p.p.) y corresponde a la diferencia entre la efectividad del mes analizado y la del mes inmediatamente anterior.

Los resultados muestran una recuperación significativa del indicador durante el primer trimestre, al pasar de 89,70% en enero a 96,63% en marzo. Posteriormente, la efectividad se mantuvo estable alrededor del 96%, en agosto cerró en 96,45 %, apenas 0,08 puntos porcentuales por debajo de julio y 6,75 puntos porcentuales por encima de enero.

En agosto se registraron 572 devoluciones electrónicas, frente a 593 en julio, lo que representó una disminución de 21 casos (-3,54 %). Del total, 453 correspondieron a SEDN y 119 a NOTIFI.

Finalmente, se gestionaron 16.093 envíos electrónicos, mientras que las unidades reportadas para efectos de facturación fueron 16.542, distribuidas en 11.246 unidades para SEDN y 5.296 para NOTIFI, de acuerdo con las condiciones contractuales y los registros suministrados por el proveedor.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 66. Indicadores 2026

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893	40.077	30.793	28.492	28.056	29.881
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049	42.400	32.157	29.557	29.242	30.920
	%	89%	94,59 %	95,56 %	94,52 %	95,76 %	96,40 %	95,94 %	96,64 %
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899	39.198	29.940	27400	27.065	28.811
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963	41.413	31.179	28.338	28.169	29.765
	%	89%	94,65 %	95,74 %	94,65 %	96,03 %	96,69 %	96,08 %	96,79 %
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994	879	853	1.092	991	1070
	Total evaluado	574	1.114	1.086	987	978	1.219	1.073	1.155
	%	83%	93,18 %	91,53 %	89,06 %	87,22 %	89,58 %	92,36 %	92,64 %
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07 %	74,34 %	75,27 %	77,54 %	83,69 %	83,38 %	76,68 %
	Sin error	324	330	281	283	290	313	311	286
	Total muestra	373	370	378	376	374	374	373	373

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Calidad SIGA	%	86,39 %	86,99 %	75,07 %	76,02 %	76,92 %	83,01 %	83,84 %	77,16 %
	Sin error	311	321	277	279	280	298	301	277
	Total muestra	360	369	369	367	364	61	359	359
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44 %	44,44 %	100%	100%	71,43 %	64,29 %
	Sin error	13	9	4	4	10	15	10	9
	Total muestra	13	10	9	9	10	15	14	14
Vencidos BTE	Total	54	59	58	71	61	67	46	56
	Vigencia actual	19	50	49	65	59	67	46	56
	Vigencias anteriores	35	9	9	6	2	0	0	0
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200	1.065	678	883	748	736
	Vigencia actual	1.136	938	1.038	926	555	767	672	670
	Vigencias anteriores	519	166	162	139	123	116	76	76
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258	1.136	739	950	794	792
Percepción en las respuestas	%	42,86 %	51,67 %	60,94 %	42,72 %	47,37 %	57,14 %	52,54 %	50%

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.

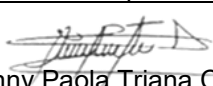
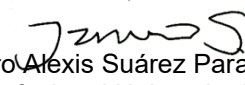
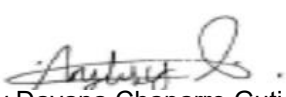
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para septiembre 2026

- 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

- Durante agosto de 2026 se gestionaron 17.095 comunicaciones de salida, de las cuales el 94,14% correspondieron al canal electrónico, el cual se consolida como el principal medio de remisión en este periodo.
- La gestión frente a SIGA alcanzó un 81,40% de cumplimiento en agosto y 83,38% acumulado entre enero y agosto, lo que mantiene el indicador por encima del 80 %.
- La correspondencia física presentó una efectividad del 66,27%, con 664 entregas efectivas y 338 devoluciones, este es el principal aspecto de mejora, especialmente en las dependencias con mayor concentración de devoluciones.
- Por su parte, el correo electrónico certificado alcanzó una efectividad del 96,45%, con 15.521 entregas efectivas y una reducción del 3,54% en las devoluciones frente a julio.
- La gestión mantuvo niveles favorables de cobertura y efectividad en el canal electrónico, mientras que se requiere fortalecer la validación de datos de direccionamiento para reducir las devoluciones de la correspondencia física.
- La entidad registra un nivel de cumplimiento global del 90,0% en la atención oportuna de las solicitudes consolidadas entre enero y agosto de 2026. Este resultado evidencia un desempeño favorable en la gestión de las respuestas, con una meta institucional del 90%, lo que refleja el compromiso por consolidar la oportunidad en la atención de las solicitudes.
- El componente de servicios es el principal factor que afecta el resultado global, al registrar un nivel de cumplimiento del 63,7%, significativamente inferior al alcanzado por los demás tipos de atención. Este comportamiento evidencia la necesidad de revisar los tiempos de gestión, identificar los cuellos de botella del proceso e implementar acciones de mejora que permitan incrementar la oportunidad en la respuesta.

- Por su parte, lo categorizado como “Trámites” alcanzó un nivel de cumplimiento del 95,1%, que supera la meta institucional establecida. No obstante, este componente concentra el 63,59% de las PQRSDF recibidas (117 de 184 casos), lo que evidencia que continúa como el proceso con mayor interacción con la ciudadanía y, por tanto, requiere mantener un seguimiento permanente para fortalecer la calidad de la información suministrada, simplificar los procedimientos y prevenir la materialización de inconformidades.
- En contraste, los otros procedimientos administrativos registraron un cumplimiento del 100%, al responder oportunamente la totalidad de las 8.625 solicitudes recibidas.
- En términos generales, los resultados muestran que se ha alcanzado la meta institucional del 90,0%. Se recomienda priorizar la categoría de Servicios y fortalecer el monitoreo periódico de los indicadores de oportunidad. Asimismo, resulta conveniente mantener las acciones derivadas de la Política de Racionalización de Trámites, promover la simplificación de procesos, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Secretaría de Educación del Distrito.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Sandra Gertrudis Herrera Sabogal Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Johanna Milena Soler Linares Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	
 Diego Moreno Cita Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angélica Mayerli Vargas Palacio Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	