



Informe de Operaciones agosto

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Septiembre de 2025

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



V1. 15/JUNIO/2023

Tabla de contenido

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

Contenido tablas

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

Tabla 42 Resultado acumulado Indicador	29
Tabla 43 Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	29
Tabla 44. Atención accesible discapacidades agosto	34
Tabla 45. Atención accesible discapacidades agosto	34

Tabla de contenido gráficas

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

Introducción

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

Las fuentes de información para la elaboración de este informe son los sistemas de información, entre ellos: SIGA, Bogotá te Escucha, formularios web, CRM, Digiturno, Ucontact, aplicativo consulta cobertura y adicionalmente 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 los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Los Centros Intégrate se encuentran en SuperCade CAD, Engativá y Suba, prestan sus servicios con horario de atención de 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**

1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado

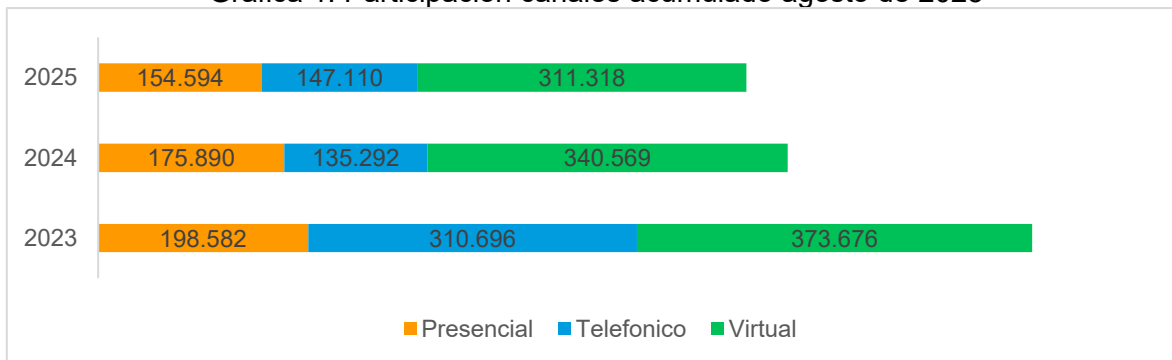
Tabla 1. Participación Canales acumulados a agosto

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	198.582	310.696	373.676	882.954
2024	175.890	135.292	340.569	651.751
2025	154.594	147.110	311.922	613.626

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado agosto de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

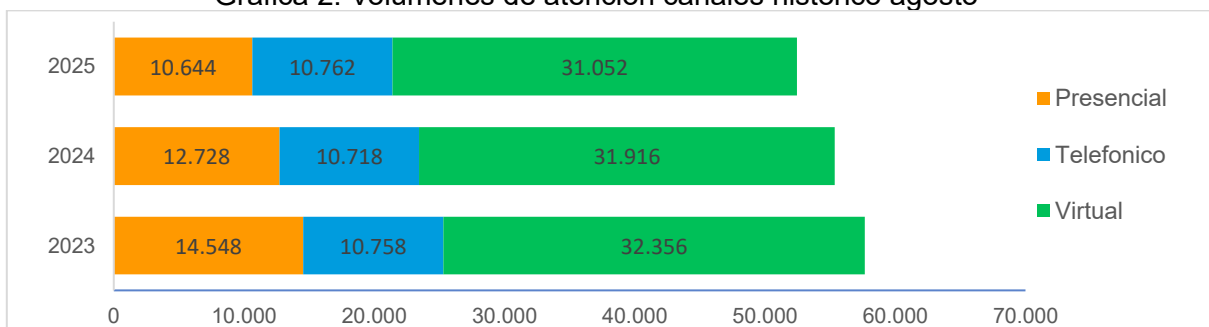
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico agosto

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	14.548	10.758	32.356	57.662
2024	12.728	10.718	31.916	55.362
2025	10.644	10.762	31.052	52.458

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico agosto



Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante agosto

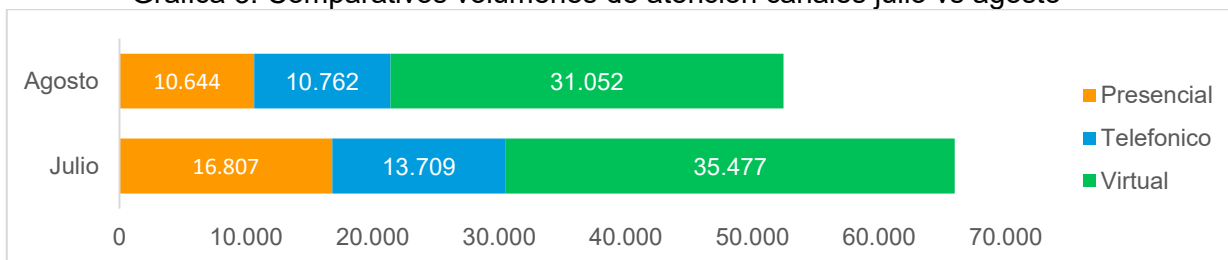
disminuyó en el total de atenciones en 5,25% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial disminuyó 16,37%; el canal telefónico aumentó en 0,41% y, el canal virtual disminuyó en 2,71%, con respecto a agosto de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Julio	16.807	13.709	35.477
Agosto	10.644	10.762	31.052
Variación	6.163 disminuyó	2.948 disminuyó	4.425 disminuyó

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales julio vs agosto



Fuente: Datos Canales OSC

1.3. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo asignaciones de cupo escolar, revisión de cesantías y pensiones y ampliación de información fueron los de mayor participación con representación del 58,22 %, seguido de las otras siete tipificaciones que corresponden al 29,53%; finalmente el 12,25% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano agosto

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	2244	27,74%
Revisión de cesantías y pensiones	1619	20,01%
Ampliación de información	847	10,47%
Subsidio de Transporte	765	9,46%
Traslado de estudiantes antiguos	726	8,98%
Movilidad escolar	371	4,59%
Matrículas escolares	256	3,16%
Vacantes provisionales	100	1,24%
Novedades estudiantes	92	1,14%
Prestaciones Sociales docentes	78	0,96%
Total	7.098	87,75%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Canal presencial

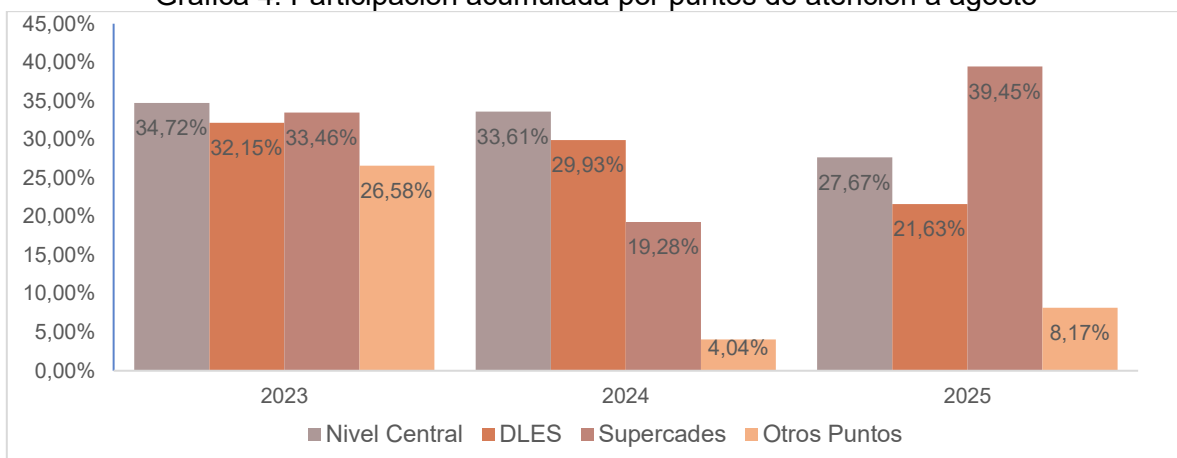
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en agosto:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a agosto

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total, general
2023	71.904	97.523	26.086	3.069	198.582
2024	69.609	90.781	15.033	467	175.890
2025	57.297	65.599	30.754	944	154.594
Total general	198.810	253.903	71.873	4.480	529.066

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a agosto



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total general
enero	8.935	25.577	10.184	75	44.771
febrero	6.697	13.424	6.018	127	26.266
marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
abril	6.686	4.248	2.301	129	13.364
mayo	6.604	3.445	2.257	146	12.452
junio	6.731	3.474	2.180	115	12.500
julio	9.242	4.594	2.833	138	16.807
Agosto	5.655	3.509	1.371	109	10.644
Total general	57.297	65.599	30.754	944	154.594

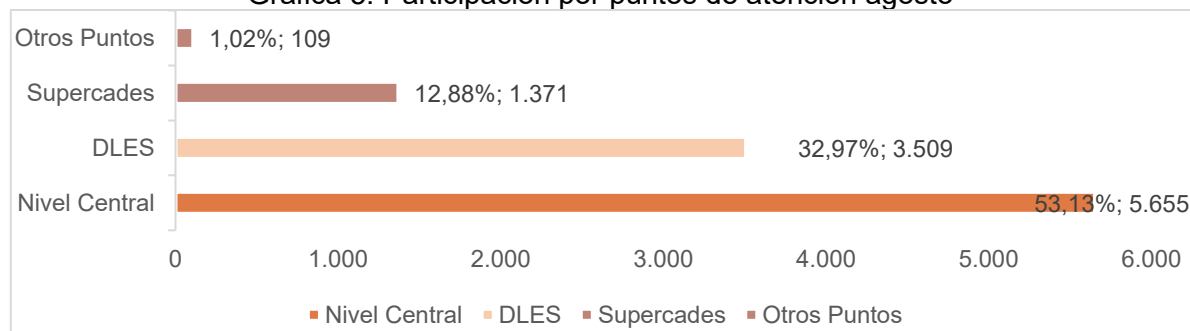
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó en 16,37% respecto al año anterior en este mismo periodo; el 53,13% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 32,97%, el 12,88% a Super CADES y el 1,02% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 23,62% y pasaron de 4.594 atenciones en julio a 3.509 en agosto; por su parte, la Red Cade registró una disminución de 51,61% con 2.833 en julio a 1.371 en agosto; nivel central disminuyó en 38,81% su participación, con 9.242 en julio a 5.655 en agosto. El anterior comportamiento se debe a la estabilización de los procesos de asignación de cupos y beneficios de movilidad escolar.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención agosto



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 5.655 turnos; el servicio de mayor participación fue Fondo Prestacional con 1.689 atenciones y una participación del 29,87%, seguido de radicación con 1.374 atenciones y participación del 24,30; por último, se encuentra atención personalizada con 1.088 atenciones y participación del 19,24%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 26 minutos con 58 segundos. Finalmente, el TMO fue de 7 minutos 44 segundos, con un nivel de atención del 90,34%.

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

Mes	Total, atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34
Marzo	6.747	0:13:09
Abril	6.686	0:14:22
Mayo	6.604	0:15:56
Junio	6.731	0:20:27
Julio	9.242	0:25:54
Agosto	5.655	0:26:58
Total general	57.297	22.52

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1689	0:09:44
Radicación	1374	0:10:12
Atención Personalizada	1088	0:09:03
Nombramiento Docentes Provisionales	579	0:03:22

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Personal	455	0:10:32
Movilidad	315	0:10:18
Nombramientos Administrativos	119	0:09:45
Consulta a las dependencias	31	0:13:57
Cobertura	2	0:07:14
Talento Humano	2	0:00:47
(G) Bono sindicato	1	0:00:08
Total, general	5655	0:07:44

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en agosto de 2025, que correspondió a 91 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa Oficina.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 3.509 solicitudes, con una atención del 92,70% y un tiempo de servicio de 00:26:35, el promedio de tiempo de espera fue de 00:10:12 y el tiempo de atención fue de 0:13:46 minutos (aumentó en 00:03:46 segundos respecto al periodo anterior). En general, mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio agosto

Dirección Local de Educación	Atención Persona lizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total, general
07 - DLE Bosa	3	954			10	12	1				980
19 - DLE Ciudad Bolívar	1	545	1	1	18		19	83	1		669
05 - DLE Usme		225			1		45	28	53		352
10 - DLE Engativá		245			3		4	47	12		311
11 - DLE Suba	31	239		1	13	18	6	1	1		310
04 - DLE San Cristóbal		88			21	51	3	36	1		200
08 - DLE Kennedy		154	2		2	19	3		1		181
18 - DLE Rafael Uribe Uribe		45		2	16	1	5	33	1		103
15 - DLE Antonio Nariño		62				18	2	15			97
06 - DLE Tunjuelito		73	1					9			83
01 - DLE Usaquén		43			6		14	2	3		68
02 - 13 DLE Teusaquillo-Chap		10						14		15	39
14 - DLE Mártires		26			1	3	2	1			33
03 - 17 DLE Santafé - Candelaria		21				6					27

Dirección Local de Educación	Atención Personas lizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Super visión	Talento Humano	Super visión Teusaquillo	Total, general
16 - DLE Puente Aranda		13			1	11		1			26
09 - DLE Fontibón		19			4			2			25
12 - DLE Barrios Unidos						5					5
Total, general	35	2.762	4	4	96	144	104	272	73	15	3.509

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 980, seguida de Ciudad Bolívar con 669 y Usme con 352.

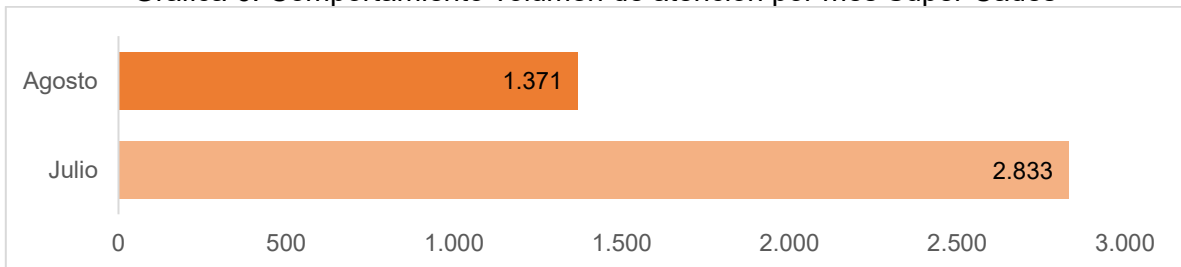
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30
Marzo	7.328	0:30:15
Abril	4.248	0:19:37
Mayo	3.445	0:11:37
Junio	3.474	0:11:08
Julio	4.594	0:10:12
Agosto	3.509	0:13:46
Total general	65.599	3:46:49

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 6 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD y Engativá), en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En agosto de 2025 se recibieron 1.371 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 34 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total general
Suba	3.679	1.345	741	847	495	826	880	479	9.292

Américas	2.362	593	325	343	173	404	566	176	4.942
Manitas	846	824	534	410	194	362	399	167	3.736
Bosa	1.439	316	208	234	125	122	296	109	2.849
Engativá	1.191	269	124	212	101	238	351	227	2.713
CAD	667	188	151	255	145	228	341	213	2.188
Total, general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	2.833	1.371	25.720

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 36,13% y el Super Cade Américas con el 19,21%.

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

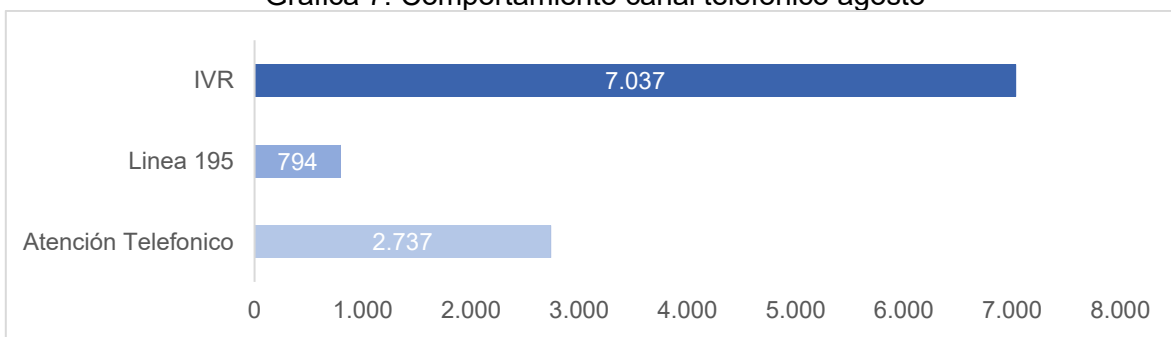
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43	0:03:29
Febrero	6.018	0:18:41	0:04:12
Marzo	3.610	0:09:48	0:04:53
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Julio	2.833	0:10:52	0:06:45
Agosto	1.371	0:11:05	0:06:34
Total general	30.754	1:56:12	0:44:32

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2. Telefónico

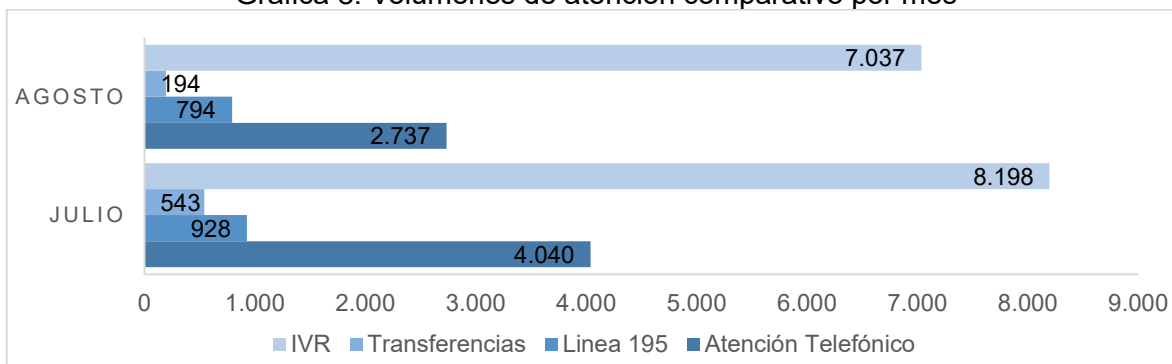
En agosto de 2025, en el canal telefónico se recibieron 10.762 llamadas, es decir que se presentó una disminución de 21,50% respecto al mes anterior; 7.037 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 794 llamadas y 2.737 llamadas correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), 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

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total general
Julio	4.040	928	543	8.198	13.709
Agosto	2.737	794	194	7.037	10.762

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en agosto se presentó una disminución del 21,71% en la gestión de atención general en el canal telefónico; la línea 195, recibió 794 llamadas con una participación del 7,38% y un nivel de abandono del 3,15%.

Para agosto de 2025, en el Centro de Contacto¹ apoyó el envío de 38.670 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	8-ago.-25	Base_mensajes_Daviplata_C2_Recordación 2025 (11.518)	11.518
Dirección de Bienestar Estudiantil	8-ago.-25	Base_mensajes_segunda_cobro_C2_30días (6324) Tu llave	6.324
Talento Humano	8-ago.-25	250808 Base de contacto Graduación	19.839
Pertinencia Interinstitucional	12-ago.-25	Mensajes convocatoria	85
Nómina	26-ago.-25	REPORTE DETALLADO DOCENTES RETIRADOS ENERO-JULIO 2025	904
Total			38.670

Fuente: Datos Canales OSC

¹ "Colocar a disposición de la entidad en todos sus niveles (central, local e institucional), los recursos y procesos necesarios para dar solución a la interacción con los diferentes grupos de valor, por medio de los canales de atención de la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC". Tomado del Instructivo: Estrategia Red Contacto. V2.14.04.2023

1.4.2.1 IVR

En agosto de 2025 se registraron 7.037 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 registra que el 71,96% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, al ingresar por las diferentes opciones 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.

1.4.3 Virtual

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

- contactenos@educacionbogota.edu.co
- buzonentidades@educacionbogota.gov.co
- defensoralcidadano@educacionbogota.gov.co
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- Plataforma Humano en Línea

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Re des	Cha t	SD QS	Soluci ones cobert ura	Contáct enos	Buzó n Defe nsor	Buzó n Entid ades	Buzó n Tutel as*	Otr os	Red es pre nsa	Hum ano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	0	7.808	12	254	591	2	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	3.564	8.159	26	259	845	0	113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1177	0	7.643	8	271	735	0	81	2.580
Abril	18.280	45	3.199	1.026		6.918	17	208	659		45	3.045
Mayo	15.419	129	3.690	1.410	810	7.723	0	297	13	0	129	3.043
Junio	13.464	227	2.967	971	0	7.011	7	264	651	0	227	2.127
Julio	16.661	227	4.171	1.005	0	8.278	11	289	787	0	227	3.216
Agosto	15.237	443	3.606	1.002	0	7.249	19	206	701	522	443	1.624
Total general	163.156	1.155	40.833	9.153	4.374	60.789	100	2.048	4.982	524	1.569	19.297

Fuente: Datos Canales OSC

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

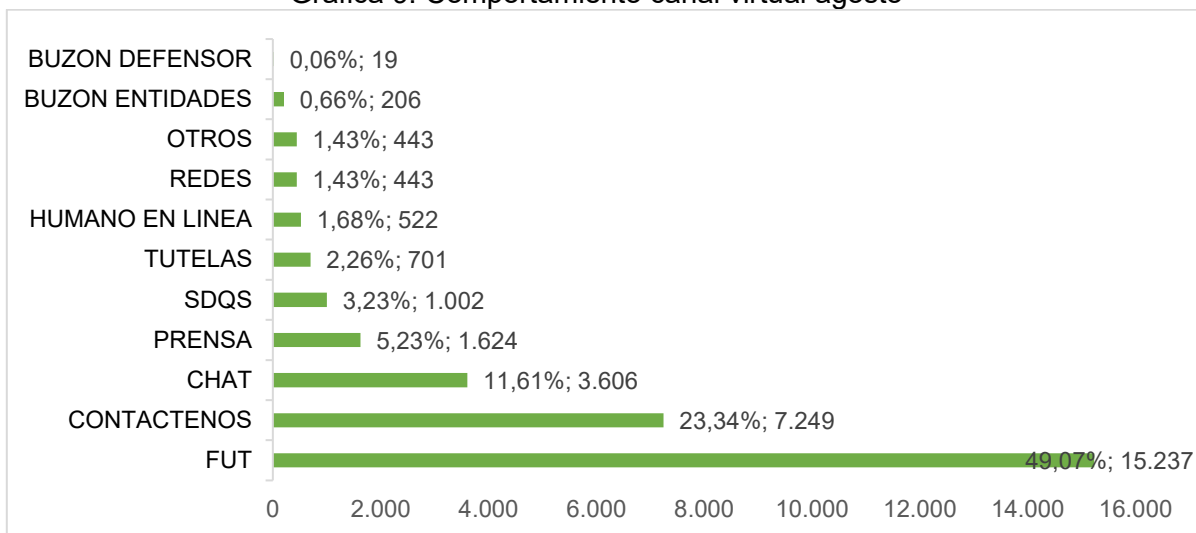
Asimismo, en este canal hacen parte de la Ventanilla de Radicación Virtual

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



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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual agosto



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en agosto recibió 3.606 solicitudes de atención, es decir que disminuyó en un 13,55% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general y atendió 2.429 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 8 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En agosto de 2025, los buzones de correo recibieron 8.697 solicitudes (con una disminución del 12,8% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.249 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 206 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 701 corresponden a tutelas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 19 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 522 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office, sin herramienta y agente en sitio.

1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En agosto de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 15.237 solicitudes (disminuyó en 8,55% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 4.452 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para agosto de 2025, se recibieron 1.002 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 54% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 39% se gestionó de manera oportuna, el 0,6% se gestionó de forma extemporánea y el 1,39% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.4.3.5. Humano en línea

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para agosto se gestionaron 1.624 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante agosto de 2025 se dio respuesta a 689 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	129	140	270
X DM			11	7	8	7	10	8
Instagram			15	13	26	41	34	40
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48	36	246
Tik Tok	1		1	1	1	2	7	125
Total	2	1	81	45	129	227	227	689

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

Tabla 17. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Facebook	1	1	0	0	0	0	0	0
Instagram		0	0	0	0	0	0	0
Otro	1	0	0	0	0	0	0	0
Twitter		0	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 18. Tipo de radicado acumulado 2025

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 19. Sistema de radicación

Sistema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Bogotá te Escucha	1	1	0	0	0	0	0	0
SIGA	0	0	0	0	0	0	0	0
Total, general	1	1	0	0	0	0	0	0

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

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 y en los tres niveles en caso de requerirlo, las áreas deben enviar un correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co

En agosto de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 484, las cuales se discriminan en:

- 232 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 69 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 183 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 20. Histórico de gestión

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
2025	946	1.267	732	881	806	726	846	484	6.688

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

Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Agosto	% cierre
Completado	215	92,67%

En progreso	17	7,33%
Total	232	100,00%

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

El proceso de seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para agosto está en el 92,67%.

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

Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Agosto	Participación
Creación de Usuarios	187	80,60%
Restablecimiento de Contraseña Bogotá te Escucha	14	6,03%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	14	6,03%
Modificación usuarios	4	1,72%
Apoyo en la Gestión Operador de correspondencia	3	1,29%
Apoyo Soportes Dexon	3	1,29%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	2	0,86%
Creación de Trámites	2	0,86%
Solicitud de modificación y/o aclaración de Agendamiento	1	0,43%
Apoyo en la Gestión de Siga o Bogotá te Escucha	1	0,43%
RED CONTACTO	1	0,43%
Total general	232	100,00%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (70), la Oficina de Servicio al Ciudadano (34), la Oficina de personal (18), la Oficina Asesora Jurídica (9) y la Oficina de Contratos (5); estas 5 dependencias generan el 58,62% de las solicitudes.

2.1.2. Distribución PQRSDf

La entidad adoptó el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, implementado por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., con el fin de registrar todas aquellas Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias, en el cual la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza el registro y asignación a las dependencias competentes para su atención; la volumetría de solicitudes es la siguiente:

Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	986	886	8.633

Fuente: Archivo de gestión PQRSDf

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

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

Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586
Febrero	4.378	139	4.517
Marzo	4.772	158	4.930
Abril	4.328	86	4.414
Mayo	4.487	72	4.559
Junio	4.562	54	4.616
Julio	4.940	113	5.053
Agosto	4.850	117	4.967
Total	36.780	862	37.642

Fuente: SIGA

En agosto se recibieron 4.850 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 117 solicitudes de registro de diploma.

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

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 25. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación			1264	100,00%	1264
Notificación electrónica			413	100,00%	413
Notificación por aviso			193	100,00%	193
Página web			36	100,00%	36
Publicación cartelera NC			153	100,00%	153
Notificación presencial			1290	100,00%	1290
Total, general			3349	100,00%	3349

Fuente: Indicadores de la operación

En agosto para citaciones se tuvo un cumplimiento del 100%; en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 100%; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 100%; en publicación página web se tuvo un cumplimiento del 100%; en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

Durante agosto de 2025, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99.94%. Se registraron 3,351 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales 2 permanecen pendientes de ejecución. La cantidad de solicitudes disminuyó en un 11.82% en comparación con el mes anterior.

Tabla 26. Seguimiento a notificaciones

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,03%
Notificación por aviso	0,03%

Fuente: Datos Canales OSC

2.4. Gestión de correspondencia

Durante agosto se gestionaron 28.842 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 6,4% en medio físico y el 93,6% en medio electrónico; esto representa un aumento del 19,72%.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 69,66% con 781 entregas efectivas de un total de 1.121 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 97,20% con 17.307 entregas efectivas de un total de 17.805 correos enviados.

3. Indicadores de Gestión

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

El indicador de satisfacción tiene una meta establecida para 2025 del 91,8% con una tolerancia inferior del 80%.

Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%
Marzo	92,00%	86,13%	61,41%	58,74%	85,34%
Abril	98,00%	88,71%	66,43%	58,62%	88,21%
Mayo	99,00%	90,20%	64,68%	56,47%	89,92%
Junio	92,02%	91,89%	36,14%	57,66%	75,86%
Julio	93%	92,53%	40,87%	63,12%	79,87%
Agosto	99%	87,23%	37,25%	64,18%	65.56%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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 2.880 encuestas, de las cuales 1.888 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 87,23% que presentó una

disminución del 5,30%; correo electrónico 64,1% aumentó en 1.06%; canal presencial 99% que aumentó un 5,66% y el canal chat 37,25% que disminuyó en 3,62% respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a la utilización de estrategias que mejoran la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 536 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos agosto

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	0,56%	0,56%	0,56%	0,56%	0,75%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,19%	0,37%	0,00%	0,56%	0,56%
6	0,00%	0,37%	0,19%	0,19%	0,37%
7	0,37%	0,93%	0,56%	0,93%	0,37%
8	1,31%	0,93%	0,75%	1,31%	1,31%
9	2,43%	4,29%	2,61%	2,80%	4,10%
10	95,15%	92,54%	95,34%	93,66%	92,54%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones agosto

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	71,27%	71,46%	78,92%	76,12%	71,64%
Bueno	27,99%	27,43%	20,52%	23,69%	27,99%
Regular	0,56%	0,75%	0,37%	0,00%	0,19%
Malo	0,19%	0,37%	0,19%	0,19%	0,19%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se evidenció una disminución en la calificación respecto al mes anterior, atribuida al cambio de proveedor. Durante el proceso de empalme de los aplicativos utilizados para gestionar las solicitudes de la ciudadanía, se presentaron inconformidades relacionadas con demoras en la atención a través de los canales virtuales y telefónicos.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante agosto en el canal se capturaron 932 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos agosto

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	81,48%	77,87%	78,98%	76,50%	78,34%
4	6,36%	7,66%	6,45%	7,37%	8,41%
3	2,09%	2,45%	2,22%	2,88%	2,19%
2	8,83%	1,38%	2,67%	2,76%	1,61%
1	1,23%	10,64%	9,68%	10,48%	9,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal chat se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 1.345 encuestas.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos agosto

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho". ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
31,89%	33,01%	43,72%	44,83%	42,53%
2,42%	2,84%	3,87%	4,24%	3,64%
2,20%	2,75%	3,27%	3,05%	3,12%
1,24%	2,22%	3,35%	3,27%	2,83%

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
4,72%	4,48%	4,61%	5,13%	4,61%
2,01%	2,51%	3,42%	2,75%	3,87%
3,04%	3,57%	4,01%	4,24%	3,79%
4,44%	4,30%	6,10%	5,65%	6,25%
4,93%	4,34%	5,20%	4,98%	6,62%
19,91%	16,79%	22,45%	21,86%	22,75%

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

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	13,33%	17,24%	20,00%	10,00%
2	3,33%	3,45%	0,00%	6,67%
3	0,00%	3,45%	0,00%	10,00%
4	6,67%	4,55%	10,00%	3,33%
5	10,00%	10,34%	3,33%	0,00%
6	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
7	0,00%	3,45%	3,33%	0,00%
8	10,00%	6,90%	6,67%	6,67%
9	10,00%	6,90%	16,67%	13,33%
10	46,67%	48,28%	40,00%	40,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 64,18%, aumentó respecto al período anterior.

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

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

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

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%	86,96%	88,89%	85,71%	90,91%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 66 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 95,45; según la clasificación Net Promoter Score 60 ciudadanos son promotores, 3 detractores y 3 pasivos. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 90,91%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 93,94% 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 90,91%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite.

Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	53,33%	53,42%	56,18%	42,86%	50,00%	53,33%	54,29%	71,21%
Bueno (4)	26,67%	30,14%	20,22%	28,57%	21,43%	31,11%	31,43%	20%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96%	5,62%	28,57%	14,29%	2,22%	2,86%	9,09%
Muy malo (1)	20,00%	4,11%	11,24%	0,00%	7,14%	6,67%	8,57%	0,00%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%	7,14%	6,67%	2,86%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	66,67%	54,79%	64,04%	66,67%	57,14%	51,11%	51,43%	75,76%
Bueno (4)	20,00%	34,25%	20,22%	33,33%	21,43%	40,00%	34,29%	18,18%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%	0,00%	10,71%	0,00%	0,00%	1,52%
Muy malo (1)	13,33%	2,74%	6,74%	0,00%	7,14%	4,44%	5,71%	1,52%
Malo	0,00%	1,37%	2,25%	0,00%	3,57%	4,44%	8,57%	3,03%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Muy bueno (5)	60,00%	53,42%	58,76%	68,71%	58,72%	58,94%	57,19%	60,44%
Bueno (4)	26,67%	31,51%	26,55%	31,29%	27,06%	27,38%	28,09%	26,65%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%	6,42%	6,08%	5,69%	5,22%
Muy malo (1)	13,33%	1,37%	5,08%	0,00%	5,05%	4,94%	5,35%	4,67%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%	2,75%	2,66%	3,34%	3,02%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Nota	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
No	20,00%	6,85%	8,99%	14,29%	14,29%	11,11%	17,14%	4,55%
Sí	80,00%	93,15%	91,01%	85,71%	85,71%	88,89%	82,86%	95,45%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de Servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio del año 2025, se tiene como meta el 98% acumulado anual consolidado, lo anterior luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Ago-24	55.362	54.647	99%
Sep-24	85.057	82.590	97%
Oct-24	183.473	181.080	99%
Nov-24	75.898	74.185	98%
Dic-24	117.664	115.681	98%
Ene-25	129.388	113.764	88%
Feb-25	107.473	101.618	95%
Mar-25	82.711	81.011	98%
Abr-25	60.116	57.534	96%
May-25	58.337	56.264	96%
Jun-25	53.756	51.862	96%
Jul-25	65.388	62.104	95%
Ago-25	52.458	50.844	97%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual agosto

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	16.239	16.239	100%
DLES	3.509	3.253	93%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Centro de Contacto	9.968	10.162	102%
Chat institucional	3.606	3.606	100%
OSC	7.135	6.332	89%
E-mail OSC	8.697	8.697	100%
Redes Sociales	886	443	50%
Humano en Línea	1.624	1.624	100%
Línea 195	794	769	97%
Total general	52.458	51.125	97%

Fuente: Canales OSC

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	10.644	9.585	90%
Virtual	31.052	30.609	99%
Telefónico	10.762	10.650	99%
Total general	52.458	50.844	97%

Fuente: Canales OSC

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

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía cuenta con un plan de trabajo definido para la vigencia de 2025 con las actividades a desarrollar para mantener y mejorar su sistema de gestión de calidad lo cual permite cumplir con su política de calidad y mantener su certificación.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, con las actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calcula el 100% de cumplimiento para 2025. A continuación, se muestra el resultado obtenido, el cual también sirve de fuente de información para el registro y análisis del indicador de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad reportado a la Oficina Asesora de Planeación:

Tabla 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025

Actividad	Ene ro	Febr ero	Marz o	Abril	Mayo	Juni o	Julio	Agos to	Acumul ado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	93
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política									1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76 %	9,49 %	6,57 %	6,57 %	10,22 %	9,49 %	8,03 %	8,76 %	67,88%
Aporte mensual a la meta establecida	0,08 76	0,094 9	0,06 57	0,06 57	0,102 2	0,09 49	0,08 03	0,08 76	0,6788
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	93
Avance - Proyecto 7701	0,08 76	0,094 9	0,06 57	0,06 57	0,416 1	0,09 49	0,08 03	0,08 76	0,6788

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

Las actividades desarrolladas en agosto de 2025 de acuerdo con el plan de trabajo establecido fueron:

- Asistencia a capacitaciones de relacionamiento con la ciudadanía.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañar los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora, de ser el caso.
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- Apoyar la estrategia de socialización y promoción de la OSC.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Realizar el proceso de contratación del Ente Certificador.
- Preparar auditoría externa de calidad.
- Coordinar monitoreos a la operación
- Registro y seguimiento de las No Conformidades identificados por el proceso, entes externos o auditorías.

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

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

Durante agosto de 2025 se generaron en las dependencias de nivel central y local, 28.160 radicados de salida, de los cuales 22.353 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; a través de su equipo de correspondencia o del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co

A partir de junio de 2025, el indicador “Cumplimiento del Procedimiento de Gestión de Correspondencia de Salida”, se obtiene de dividir el total de radicados de salida entregados al grupo de correspondencia y las gestiones realizadas a través de la herramienta “Respuesta Electrónica” entre los radicados de salida generados desde nivel central y local, dado el alcance del mismo procedimiento.

Tabla 42 Resultado acumulado Indicador

Salidas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Total salidas gestionadas por la OSC	8953	13910	12694	3384	11756	24282	28842	22353
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	14573	23369	19371	5078	17469	28481	34984	28160
Resultado Indicador	61,44%	59,52%	65,53%	66,64%	67,30%	85,26%	82,44%	79,37%

Fuente: Reporte de Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

A continuación, se muestra el consolidado de indicadores de gestión que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, entre los que se encuentran aquellos que dan respuesta a los objetivos de calidad y los utilizados para reportes realizados por esta oficina. Por error de digitación en la base de datos, se corrigió la información reportada del indicador de nivel de servicio.

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

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Nivel de servicio	92,0%	97,0%	100,0%	87,9%	94,6%	97,9%	95,7%	96,4%	96,5%	95,0%	97,5%
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8%	100,0%	78,5%	79,3%	85,4%	88,2%	89,9%	75,9%	79,9%	65,6%
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0%	100,0%	88,2%	86,4%	85,6%	79,8%	85,2%	85,8%	69,1%	72,1%
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	85,0%	100,0%	100,0%	94,1%	91,7%	94,2%	94,8%	93,1%	92,4%	93,4%	93,9%
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,9%	97,2%	97,4%	97,1%	96,7%	97,4%	96,8%
Cumplimiento	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%	84,2%	89,8%	89,9%	90,5%

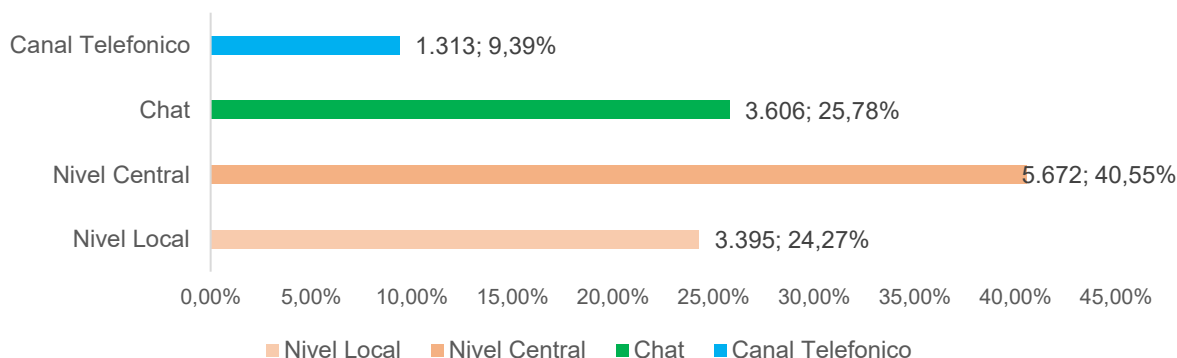
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
errores críticos monitoreo (ENC)											
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Trámites	90,0%	100,0 %	100,0%		100,0 %			100,0 %			100,0 %
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Cualificación	95,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	95,0%	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%	60,3%	52,1%	44,8%	53,5%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%	97,3%	97,9%	97,9%	96,4%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	61,4%	59,5%	65,5%	66,6%	67,3%	85,3%	82,4%	79,38 %

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

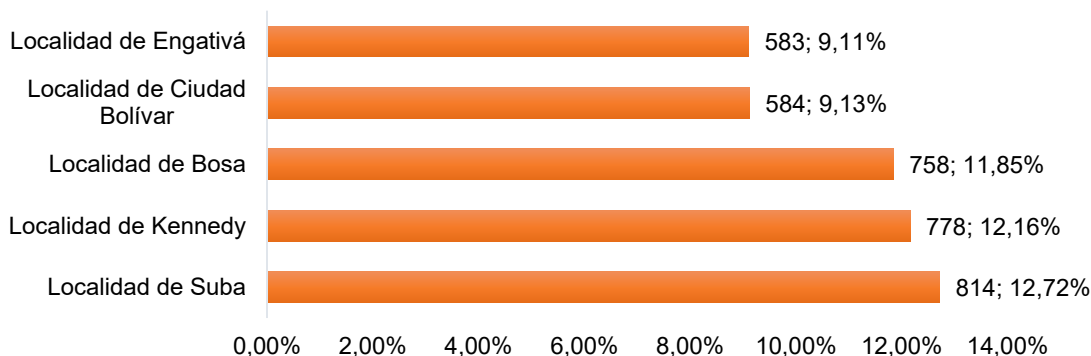
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para agosto de 2025, se realizaron 13.986 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 64,83% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal chat 25,78% de las atenciones, y canal telefónico con una participación del 9,39% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

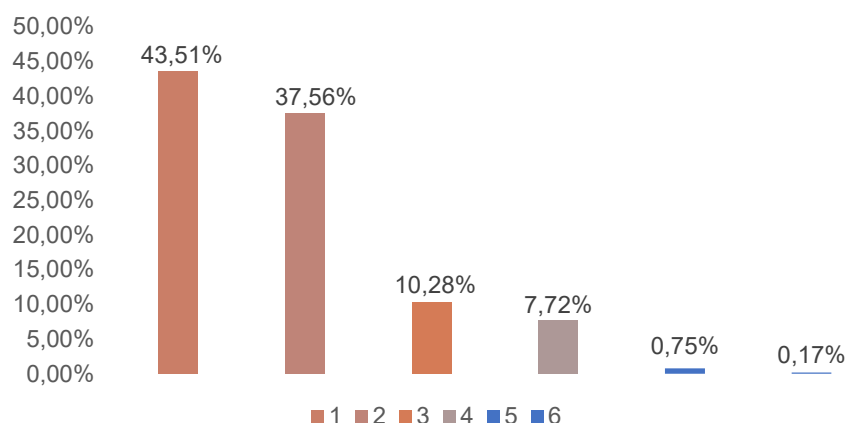


Fuente: Formulario de caracterización

Demográficamente la distribución se encuentra concentrada en las localidades representadas en la gráfica; se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Kennedy, Suba y Bosa con un 36,74%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 18,24%. Frente a los 6.397 de la muestra total; estas cinco localidades representan el 54.98% de la información capturada y el 42,02% corresponde a las demás localidades.

En agosto interactuaron 157 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,93%.

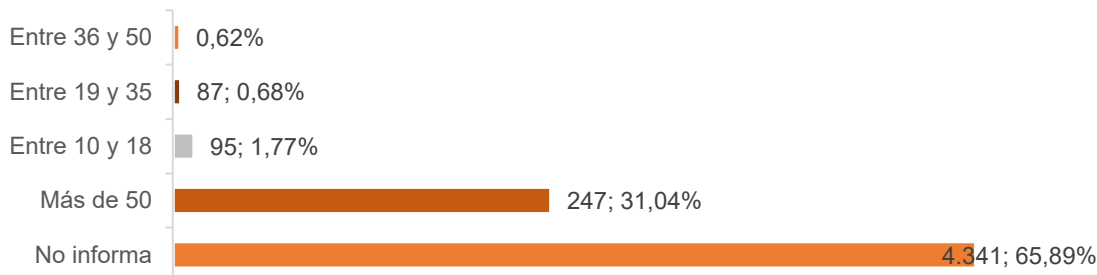
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 43,51% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 37,56% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 10,28%.

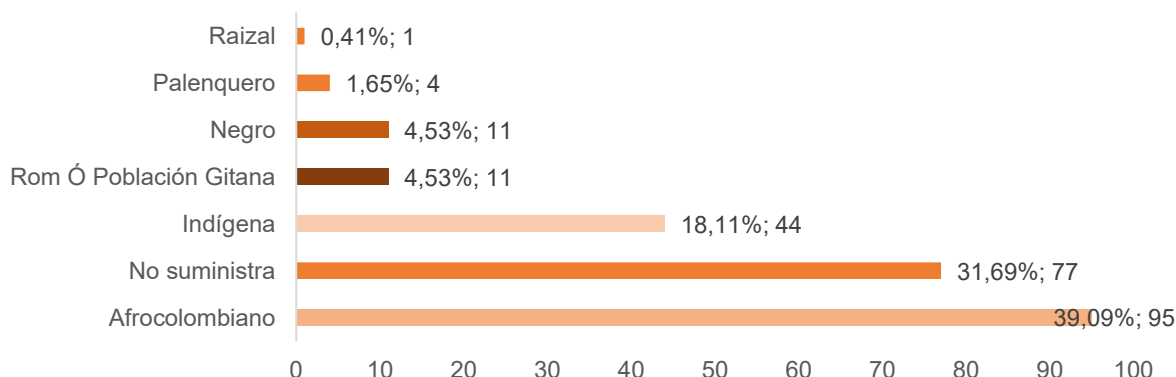
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 65,89% del total de la población atendida no informa la edad; el 31,04% de la población atendida durante el período se encuentra en edad de más de 50 años, seguida por la población entre 10 y 18 años con una participación del 1,77%; el 1,30% restante corresponde a la población entre 19 a 50 años.

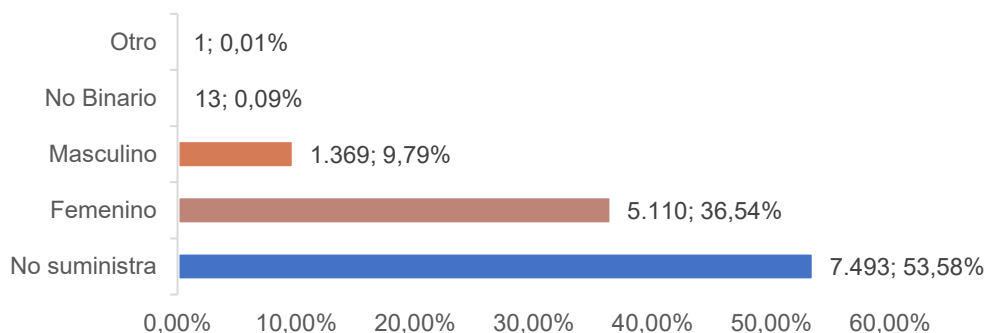
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 243 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en agosto representan el 3,70 del total de 6.566 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 39,09%, seguida de la población indígena con una participación del 18,11%; los demás grupos étnicos suman una participación del 11,11% como se muestra en la gráfica, finalmente un 31,69% de la muestra no suministra información.

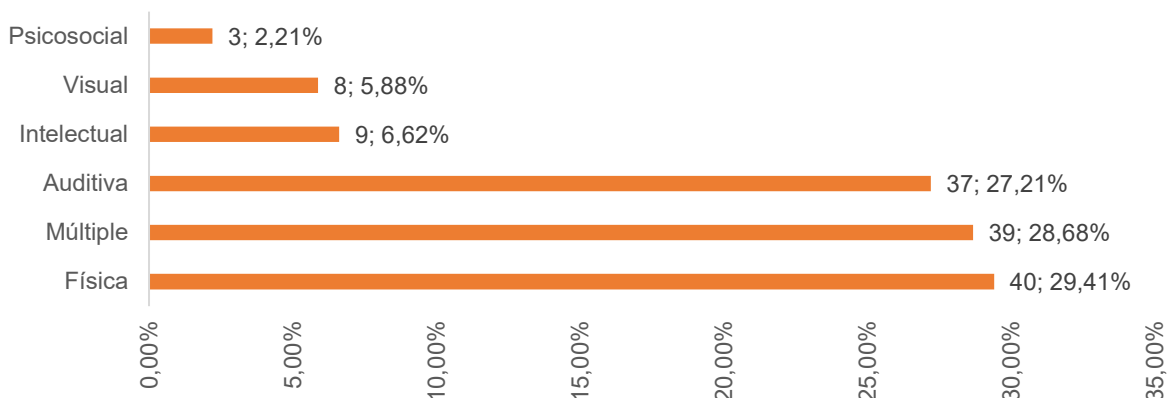
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante agosto en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 36,54% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 9,79% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,09%, 1 persona se identificó con la opción de otro y el 53,58% no suministra información de género.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 136 usuarios de 6.482 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 2,09% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 29,41% de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad múltiple con un 28,68% de participación; finalmente la discapacidad auditiva representa el 27,21%. Las demás discapacidades representan el 14,70%.

4.2. Gestión Atención Accesible

4.2.1 Atención presencial

En agosto de 2025, de manera presencial se atendieron 3 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 44. Atención accesible discapacidades agosto

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	3	100%
Total general	3	100%

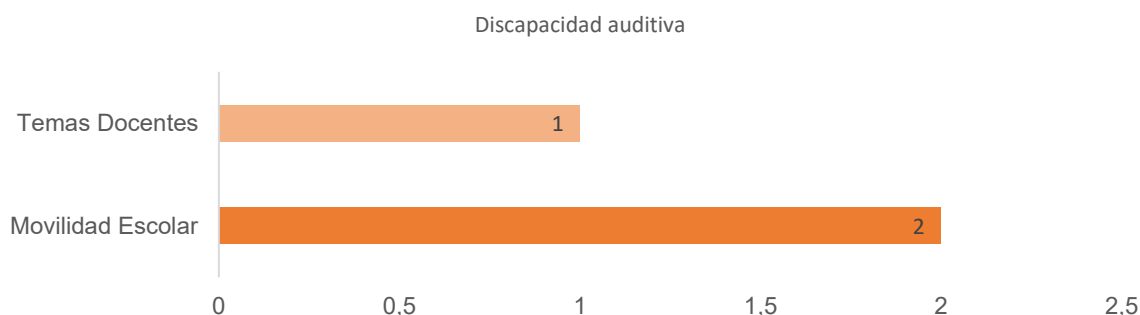
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 45. Atención accesible discapacidades agosto

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Movilidad escolar	2	2	66,67%
Temas Docentes	1	1	33,33%
Total, general	3	3	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales agosto



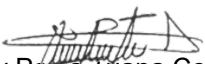
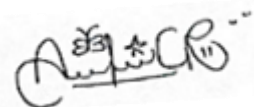
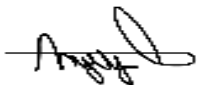
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Conclusiones y recomendaciones

1. La renovación del certificado del Sistema de Gestión de Calidad, por temas de contratación, se retrasó para la fecha prevista (8 de septiembre antes del vencimiento del certificado actual); sin embargo, se coordinaron con la empresa certificadora, las actividades necesarias para programar la visita en una fecha posterior sin afectar la antigüedad del certificado. Se contempla realizar la auditoría externa en octubre de 2025.
2. Se requiere generar acción correctiva ante el incumplimiento del indicador de redireccionamientos en agosto que muestra resultados fuera de la tolerancia permitida.
3. Se efectuó el cambio de proveedor para la prestación de servicios BPO III en los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito. La operación con

ETB finalizó el 15 de agosto de 2025 y el nuevo proveedor, Conalcréditos – Grupo Emergia, inició actividades el 19 de agosto del mismo año.

4. Se proyecta un desempeño favorable en la nueva operación, dado que más del 80% del personal anterior fue vinculado al nuevo proveedor, lo que permite conservar la experiencia y conocimiento acumulado.

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