



Informe de Operaciones septiembre

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Octubre 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.....	9
1.4.1 Canal presencial.....	9
1.4.1.1 Nivel central.....	10
1.4.1.2 Nivel local.....	11
1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate.....	13
1.4.2 Telefónico.....	14
1.4.2.1 IVR.....	15
1.4.3 Virtual.....	15
1.4.3.1 Chat institucional.....	17
1.4.3.2 Buzones de correo electrónico.....	17
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.....	18
2. Otros procesos	18
2.1 Soluciones estratégicas Plan Padrino.....	18
2.1.1 Gestión Plan Padrino.....	19
2.1.2 Distribución PQRSDF.....	20
2.2 Legalización de documentos y registro de diplomas.....	20
2.3 Notificación de actos administrativos.....	21
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.....	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 Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido.....	29
3.5 Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad.....	30
4. Caracterización de usuarios	31
4.1 Datos de caracterización.....	31
4.2 Gestión Atención Accesible.....	35
4.2.1 Atención presencial.....	35
5. Conclusiones y recomendaciones	35

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a septiembre	7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre.....	7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto v septiembre	8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano septiembre	8
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a septiembre	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.....	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio septiembre	11
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	12
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Tabla 14. Envío de mensajes de texto	15
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes	15
Tabla 16. Gestión redes sociales	18
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	19
Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico.....	19
Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino.....	19
Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas.....	20
Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	20
Tabla 25. Seguimiento notificaciones	21
Tabla 26. Notificaciones pendientes de ejecución	21
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025.....	22
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre	22
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones septiembre.....	23
Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos septiembre.....	23
Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos septiembre	24
Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en septiembre	25
Tabla 33. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	25
Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	26
Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	26
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...	27
Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico	27
Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual septiembre	27
Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico septiembre	28
Tabla 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025	28
Tabla 42 Resultado acumulado Indicador	30

Tabla 43 Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	30
Tabla 44. Atención accesible discapacidades septiembre	35
Tabla 45. Atención accesible discapacidades septiembre	35

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre de 2025	7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre.....	7
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre	8
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a septiembre	9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre.....	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual septiembre.....	16
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	32
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica.....	32
Gráfica 12. Categorización estratificación	33
Gráfica 13. Categorización edad.....	33
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	33
Gráfica 15. Categorización género.....	34
Gráfica 16. Categorización discapacidades	34
Gráfica 17. Temáticas presenciales septiembre	35

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presenciales:**

- Puntos de atención: en nivel central y Direcciones Locales de Educación, se presta servicios con agendamiento de cita a través del enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>.
- La atención en 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

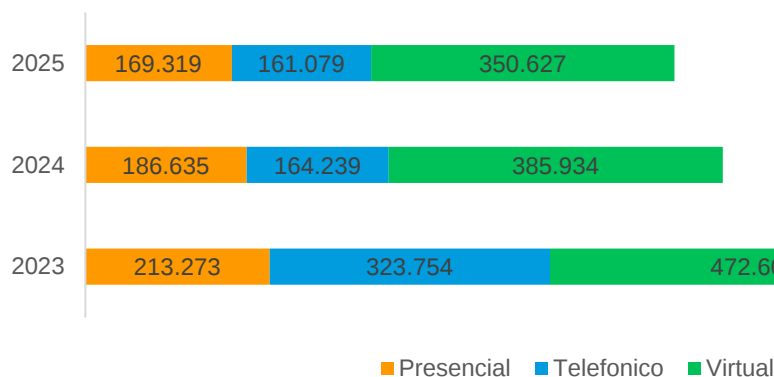
Tabla 1. Participación Canales acumulados a septiembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	213.273	323.754	472.608	1.009.635
2024	186.635	164.239	385.934	736.808
2025	169.319	161.079	350.627	681.025

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

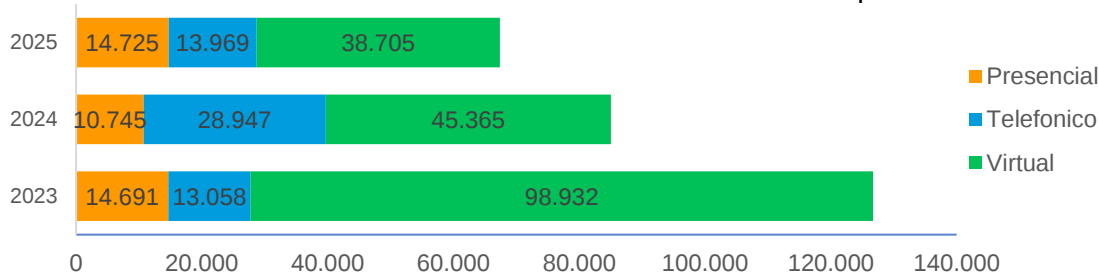
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2023	14.691	13.058	98.932	126.681
2024	10.745	28.947	45.365	85.057
2025	14.725	13.969	38.705	67.399

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

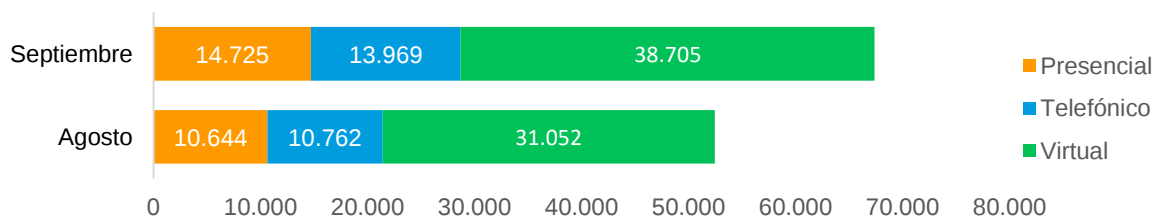
A través de sus canales de atención, la Secretaría de Educación del Distrito durante septiembre disminuyó en el total de atenciones en 20,76% respecto al mismo mes en 2024. El canal presencial aumentó 37,04%; el canal telefónico disminuyó en 51,74% y el canal virtual disminuyó en 14,68%, con respecto a septiembre de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs. septiembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Agosto	10.644	10.762	31.052
Septiembre	14.725	13.969	38.705
Variación	4.081 aumentó	3.207 aumentó	7.653 aumentó

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre



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 el traslado de estudiantes antiguos, las asignaciones de cupo escolar, la ampliación de información y la revisión de cesantías y pensiones fueron las de mayor participación con representación del 79,20 %, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 14,64%; finalmente el 6,16% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano septiembre

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Traslado de estudiantes antiguos	3989	24,60%
Asignación de cupo escolar	3394	20,93%
Subsidio de transporte	3209	19,79%
Ampliación de información	2252	13,89%
Revisión de cesantías y pensiones	1640	10,11%
Sin comunicación	229	1,41%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	137	0,84%
Cambio de jornada o sede	134	0,83%
Constancias y/o certificaciones de estudio	122	0,75%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	112	0,69%
Total	15.218	93,83%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Canal presencial

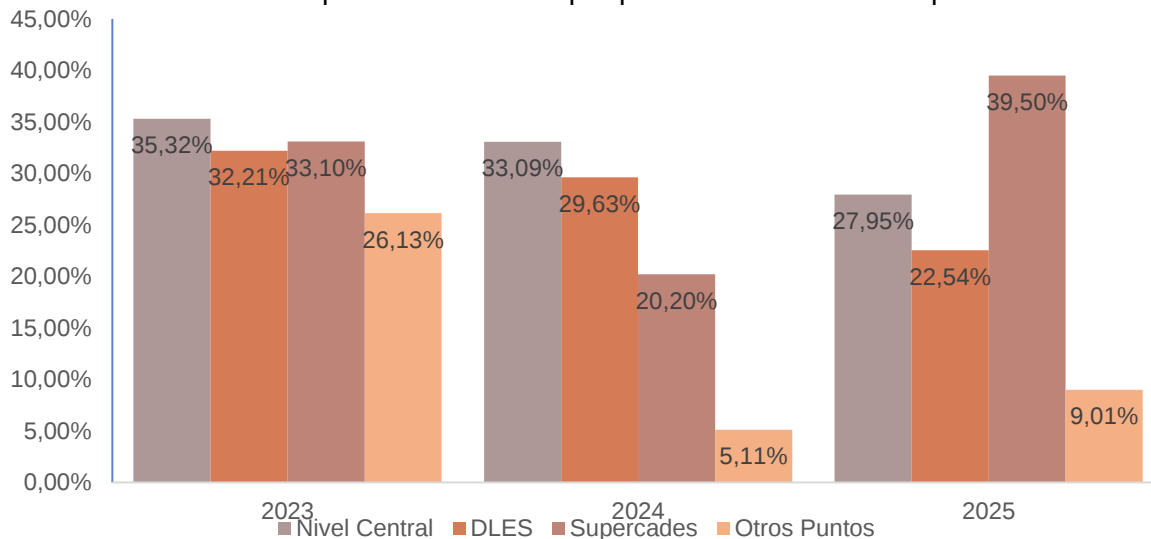
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en septiembre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a septiembre

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total, general
2.023	80.365	101.835	27.982	3.091	213.273
2.024	75.282	93.669	17.080	604	186.635
2.025	63.594	71.269	33.390	1.066	169.319
Total general	219.241	266.773	78.452	4.761	569.227

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a septiembre



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
Septiembre	6.297	5.670	2.636	122	14.725
Total general	63.594	71.269	33.390	1.066	169.319

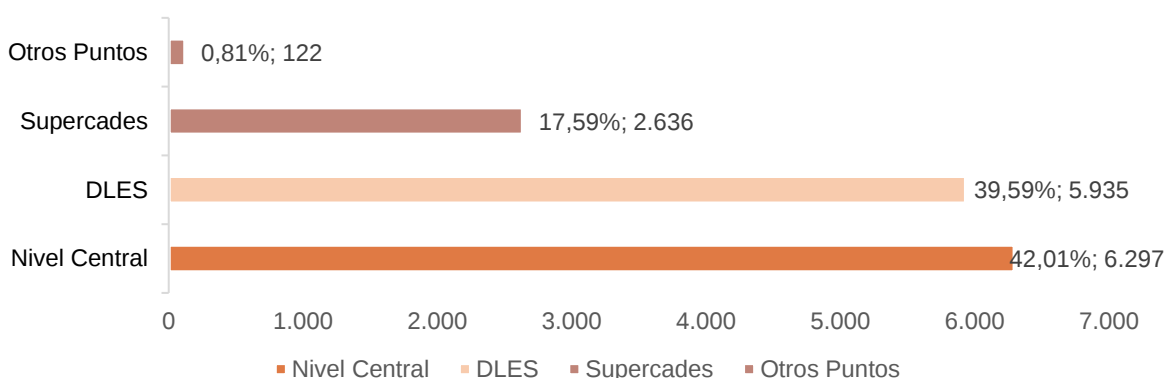
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial aumentó en 37,04% respecto al año anterior en este mismo periodo; el 11,00% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 96,33%, el 28,77% a Super CADES y el 10,97% a otros puntos.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 61,58% y pasaron las atenciones 3.509 en agosto a 5.670 en septiembre; por su parte, la Red Cade registró un aumento de 92,27% con 1.371 en agosto a 2.636 atenciones en septiembre; nivel central aumentó en 11,35% su participación, con 5.655 en agosto a 6.297 atenciones en septiembre. El anterior comportamiento se debe a las asignaciones de cupos, traslados de estudiantes antiguos para el 2026 y pagos de subsidios de movilidad que se reflejaron para septiembre.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 6.297 turnos; el servicio de mayor participación fue talento humano 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 una 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 y 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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Julio	9.242	0:25:54
Agosto	5.655	0:26:58
septiembre	6.297	0:17:33
Total general	63.594	0:22:16 promedio

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1746	0:02:36
Radicación	1664	0:09:01
Atención personalizada	1113	0:13:31
Nombramientos docentes provisionales	565	0:16:03
Personal	390	0:18:25
Talento Humano	360	0:09:10
Nombramientos administrativos	215	0:00:23
Plan de contingencia	107	0:00:00
Movilidad	102	0:13:46
Consulta a las dependencias	20	0:00:09
Cobertura	7	0:00:00
Información Olimpiadas SED	3	0:00:00
Respuesta a consulta a las dependencias	3	0:00:00
(G) Radicación Humano en Línea	1	0:00:00
(G) Estado trámite Humano en Línea	1	0:00:00
Total general	6297	0:09:14

Fuente: Datos Canales OSC

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en septiembre de 2025, que correspondió a 97 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 5.670 solicitudes, con una atención del 94,02% y un tiempo de servicio de 00:20:03, el promedio de tiempo de espera fue de 00:10:24 y el tiempo de atención fue de 0:09:39 minutos (disminuyó en 00:03:08 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 septiembre

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total, general
07 - Bosa	4	1.531	1		17	9	3	1	1		1.567
19 - Ciudad Bolívar	1	745			29	16	96	72	4		963

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Supervisión Teusaquillo	Total, general
11 - Suba	38	509	1		11	3	8		1		571
05 - Usme		307			2		93	49	24		475
10 - Engativá		324			2		8	82	2		418
08 - Kennedy	2	343	3		4		1		1		354
18 - Rafael Uribe Uribe		218		1	31		30	33			313
04 - San Cristóbal		166			45		12	72			295
06 - Tunjuelito		142			9			7			158
09 - Fontibón		115			2	17			1		135
01 - Usaquén		68		1	4	45	6	1	1		126
15 - Antonio Nariño		99			1		8	18			126
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		35		3	1		2	5		22	68
14 - Mártires		34					1				35
16 - Puente Aranda		31			2		2				35
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		24					1				25
12 - Barrios Unidos						6					6
Total, general	45	4.691	5	5	160	96	271	340	35	22	5.670

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.567, seguida de Ciudad Bolívar con 963 y Suba con 571.

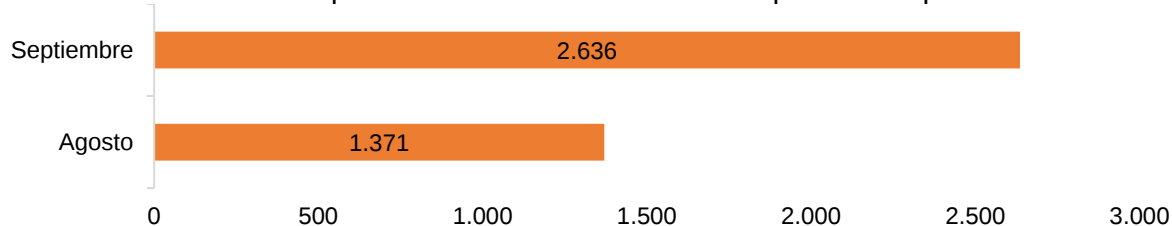
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

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
Septiembre	5.670	0:10:24
Total general	71.269	0:26:21 Promedio

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 septiembre de 2025 se recibieron 2.636 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 59 segundos.

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

SuperCade	Enero	Febrer o	Marz o	Abril	May o	Juni o	Julio	Agost o	Septiemb re	Total gener al
Suba	3.679	1.345	741	847	495	826	880	479	974	10.266
Américas	2.362	593	325	343	173	404	566	176	482	5.424
Manitas	846	824	534	410	194	362	399	167	455	4.191
Bosa	1.439	316	208	234	125	122	296	109	272	3.121
Engativá	1.191	269	124	212	101	238	351	227	97	2.810
CAD	667	188	151	255	145	228	341	213	356	2.544
Total, general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	2.833	1.371	2.636	28.356

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Suba registró una participación del 36,20% y el Super Cade Américas con el 19,13%.

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

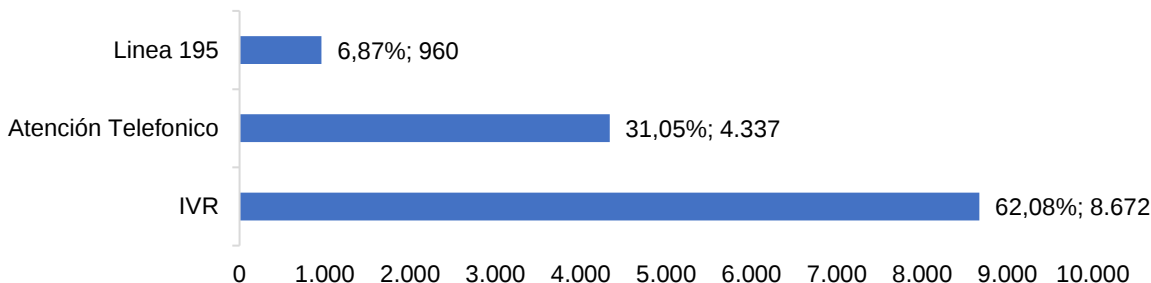
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43	0:03:29
Febrero	6.018	0:18:41	0:04:12
Marzo	3.610	0:09:48	0:04:53
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Julio	2.833	0:10:02	0:06:45
Agosto	1.371	0:11:05	0:06:34
Septiembre	2.636	0:12:45	0:06:48
Total general	33.390	0:14:14 Promedio	0:05:42

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2. Telefónico

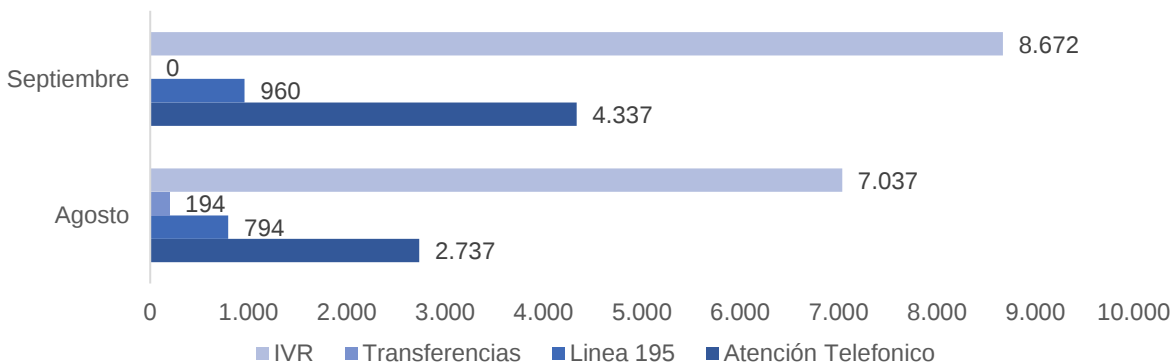
En septiembre de 2025, en el canal telefónico se recibieron 13.969 llamadas, es decir que se presentó un aumento de 29,80% respecto al mes anterior; 8.672 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 960 llamadas y 4.337 llamadas correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre



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
Agosto	2.737	794	194	7.037	10.762
Septiembre	4.337	960	0	8.672	13.969

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en septiembre se presentó un aumento del 29,80% en la gestión de atención general en el canal telefónico; la línea 195, recibió 960 llamadas con una participación del 6,87% y un nivel de abandono del 5%.

Para septiembre de 2025, en el Centro de Contacto¹ envió 17.699 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dirección	Fecha de solicitud	Mensaje enviado	Cantidad
Pertinencia Interinstitucional	4-sep-25	BD_CCDPE_20250904	64
Dirección de Educación Superior	19-sep-25	250808_Base_de_contacto_Graduación (version 1.3)	15.032
Talento Humano	23-sep-25	Docentes SMS	1.472
Dirección de Bienestar Estudiantil	26-sep-25	BaseMensajesdeTexto_25	25
Dirección de Bienestar Estudiantil	29-sep-25	Base MSM Giro (1106)nuevo	1.106
Total			17.699

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2.1 IVR

En septiembre de 2025 se registraron 8.672 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 33,34% 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
- defensoralcidudano@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	Pre nsa	Contáct enos	Defe nsor	Buz ón	Tute las	Judici ales	Pre nsa	Hum ano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	304	7.808	12	254	591	405	304	1.783

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

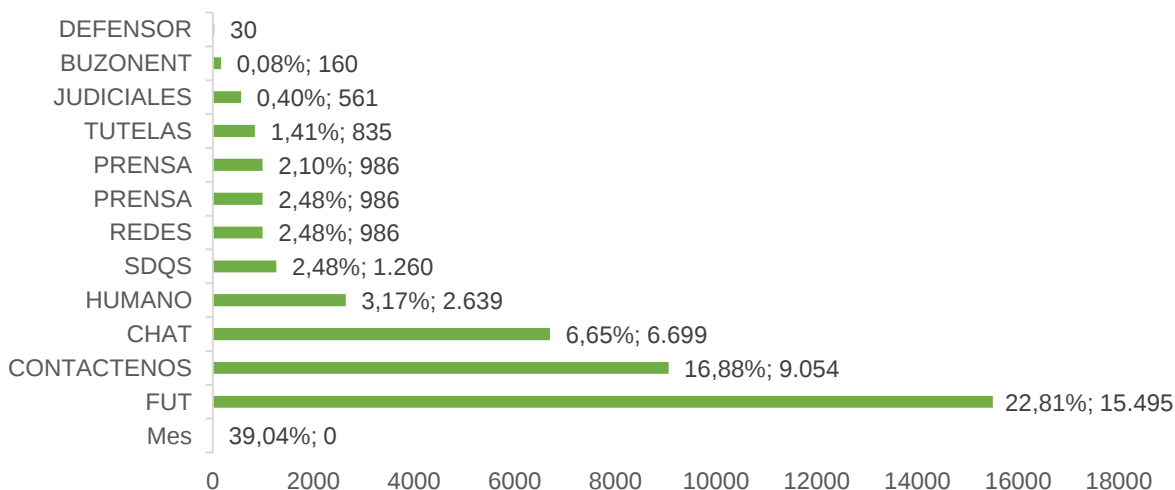
Mes	FUT	Re des	Cha t	SD QS	Pre nsa	Contáct enos	Defe nsor	Buz ón	Tute las	Judici ales	Pre nsa	Hum ano
Febrero	29.7 27	1	6.3 46	1.3 56	113	8.159	26	259	845	712	113	1.87 9
Marzo	26.2 69	81	4.6 60	1.1 77	81	7.643	8	271	735	652	81	2.58 0
Abril	18.2 80	45	3.1 99	1.0 26	45	6.918	17	208	659	494	45	3.04 5
Mayo	15.4 19	129	3.6 90	1.4 10	129	7.723	13	297	810	619	129	3.04 3
Junio	13.4 64	227	2.9 67	971	227	7.011	7	264	651	512	227	2.12 7
Julio	16.6 61	227	4.1 71	1.0 05	227	8.278	11	289	787	605	227	3.21 6
Agosto	15.2 37	443	3.6 06	1.0 02	443	7.249	19	206	701	522	443	1.62 4
Septie mbre	15.4 95	986	6.6 99	1.2 60	986	9.054	30	160	835	561	986	2.63 9
Total general	178. 651	2.1 41	47. 532	10. 413	2.55 5	69.843	143	2.2 08	6.61 4	5.082	2.55 5	21.9 36

Fuente: Datos Canales OSC

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

Asimismo, en este canal se encuentran la Ventanilla de Radicación Virtual <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/999/Contactenos> y 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 septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en septiembre recibió 6.699 solicitudes de atención, es decir que aumentó en un 85,77% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot brinda información general y atendió 4.645 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 12 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En septiembre de 2025, los buzones de correo recibieron 10.640 solicitudes (con una disminución del 22,34% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 9.054 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 160 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 835 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 30 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 561 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 septiembre de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 15.495 solicitudes (aumentó en 1,69% 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; 5.565 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 septiembre de 2025, se recibieron 1.260 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 47,46% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 50,48% se gestionó de manera oportuna, el 1,27% de forma extemporánea y el 0,79% 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".

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"

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para septiembre se gestionaron 2.639 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante septiembre de 2025 se dio respuesta a 986 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	Sep
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	129	140	270	422
X DM			11	7	8	7	10	8	20
Instagram			15	13	26	41	34	40	100
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48	36	246	225
Tik Tok	1		1	1	1	2	7	125	219
Total	2	1	81	45	129	227	227	689	986

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

Red	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Facebook	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Instagram		0	0	0	0	0	0	0	0
Otro	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Twitter		0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	0	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	Sep
Bogotá te Escucha	1	1	0	0	0	0	0	0	0
SIGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	1	1	0	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

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

En septiembre de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 816, las cuales se discriminan en:

- 628 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 78 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 110 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	Septiembre	Total
2025	946	1.267	732	881	806	726	846	484	628	7.316

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

Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Septiembre	% Cierre
Completado	574	91,40%
En progreso	54	8,60%
Total	628	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 septiembre fue del 91,40%.

Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, la tipificación de solicitudes en septiembre fue la siguiente:

Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Septiembre	Participación
Creación de usuarios	421	67,04%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	124	19,75%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	20	3,18%
Modificación usuarios	18	2,87%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	10	1,59%
Creación de trámites	10	1,59%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	7	1,11%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	6	0,96%
Apoyo soportes DEXON	4	0,64%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	4	0,64%
Aclaración Informe de Calidad en las Respuestas	1	0,16%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,16%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	1	0,16%
Aclaración Informe de documentos sin digitalizar	1	0,16%
Total general	628	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 con 186, el Grupo de Certificados Laborales con 91, la Oficina de Personal con 31, la Oficina Asesora Jurídica con 17 y la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción con 15; estas 5 dependencias generan el 54.14% 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	Septiembre	Total
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	986	886	1.194	9.827

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y el registro de diplomas; para septiembre 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
Septiembre	3.856	103	3.959
Total	40.636	965	41.601

Fuente: SIGA

En septiembre se recibieron 3.856 requerimientos a los cuales se les realizó el protocolo de legalización y a 103 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 26 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 21 son promotores, 4 detractores y 1 pasivos.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 25. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	839	100,00%	839
Notificación electrónica		0,00%	757	100,00%	757
Notificación por aviso	2	0,22%	922	99,78%	924
Página web		0,00%	152	100,00%	152
Publicación cartelera NC		0,00%	447	100,00%	447
Notificación presencial		0,00%	801	100,00%	801
Total, general	2	0,05%	3918	99,95%	3920

Fuente: Indicadores de la operación

En septiembre para citaciones se tuvo un cumplimiento del 100%; en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 100%; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 99,78%, el incumplimiento de 0,22% se genera por retraso en la entrega por parte del operador 472 en Bogotá; en publicación página web hubo cumplimiento del 100%; en publicaciones en cartelera nivel central se tuvo cumplimiento del 100% y en notificación presencial se tuvo cumplimiento del 100%.

Durante septiembre de 2025, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,97%. Se registraron 3,921 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una permanece pendiente de ejecución la cual representa el 0,03%. La cantidad de solicitudes aumentó en 17,01% en comparación con el mes anterior.

Tabla 26. Notificaciones pendientes de ejecución

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

Fuente: Datos Canales OSC

2.4. Gestión de correspondencia

Durante septiembre se gestionaron 23.297 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 7,2% en medio físico y el 92,8% en medio electrónico; esto representa disminución del 19,23% frente a la gestión realizada el periodo anterior.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 70,51% con 1.126 entregas efectivas de un total de 1.379 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 99,11% con 13.912 entregas de un total de 14.036 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	93,00%	92,53%	40,87%	63,12%	79,87%
Agosto	99,00%	87,23%	37,25%	64,18%	65,56%
Septiembre	96,00%	87,27%	31,46%	52,24%	59,03%
Total acumulado	92,07%	88,26%	50,11%	87,16%	79,50%

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 septiembre se evidenció que se aplicaron 5.001 encuestas, de las cuales 2.952 estuvieron satisfechas con el servicio recibido lo que equivale a un 59% de satisfacción.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 87,27% que presentó un aumento de los 0,04 puntos porcentuales; correo electrónico 52,24% disminuyó en 11,94; canal presencial 96% que disminuyó a 3,00 y el canal chat 31,46% que disminuyó en 5,79 respecto al período anterior. Se percibe el impacto en todos los canales de atención debido a incremento en el número de radicados por temas de proceso de matrículas para la vigencia 2026.

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 617 encuestas.

Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre

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	1,30%	2,43%	1,46%	1,78%	1,78%
2	0,16%	0,49%	0,16%	0,49%	0,32%
3	0,00%	0,97%	0,49%	0,81%	0,65%

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?
4	0,16%	0,49%	0,00%	0,49%	0,16%
5	1,13%	0,65%	0,97%	1,62%	0,97%
6	0,49%	0,49%	0,16%	0,49%	0,97%
7	1,46%	1,62%	0,65%	1,78%	1,13%
8	3,57%	3,73%	3,24%	3,57%	4,21%
9	5,67%	7,94%	6,48%	8,10%	6,00%
10	86,06%	81,20%	86,39%	80,88%	83,79%

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 septiembre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	74,72%	73,42%	73,58%	74,88%	72,12%
Bueno	23,18%	24,64%	23,82%	22,53%	26,26%
Regular	1,46%	1,46%	1,94%	1,78%	0,81%
Malo	0,65%	0,49%	0,65%	0,81%	0,81%

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 septiembre en el canal se capturaron 1.736 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos septiembre

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	79,29%	78,69%	71,12%	73,64%	73,64%
4	6,49%	6,54%	8,39%	9,34%	9,34%
3	2,37%	2,20%	4,16%	5,23%	5,23%
2	10,42%	2,01%	3,36%	2,51%	2,51%
1	1,43%	10,56%	12,96%	9,27%	9,27%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, se presentó una disminución 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 2.581 encuestas.

Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos septiembre

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%
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

Para septiembre los resultados obtenidos a través de los diferentes formularios que permitieron la captura de los datos fueron:

Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en septiembre

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	36,36%	45,45%	45,45%	27,27%
2	3,03%	6,06%	9,09%	6,06%
3	6,06%	0,00%	0,00%	3,03%
4	3,03%	3,03%	3,03%	3,03%
5	3,03%	6,06%	3,03%	6,06%
6	3,03%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8	3,03%	3,03%	6,06%	3,03%
9	6,06%	3,03%	0,00%	6,06%
10	36,36%	33,33%	33,33%	45,45%

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 52,24%, disminuyó 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	Septiembre
73,33%	85,67%	98,88%	86,96%	86,96%	88,89%	85,71%	90,91%	80,77%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 26 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 84,62; según la clasificación Net Promoter Score 21 ciudadanos son promotores, 4 detractores y 1 pasivos. Por otro lado, referente al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 84,62 %, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 76,92, % y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,45%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 80,77%. 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	Septiembre
Muy bueno (5)	53,33 %	53,42 %	56,18 %	42,86 %	50,00 %	53,33 %	54,29 %	71,21 %	53.85%
Bueno (4)	26,67 %	30,14 %	20,22 %	28,57 %	21,43 %	31,11 %	31,43 %	20%	30.77%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	10,96 %	5,62%	28,57 %	14,29 %	2,22%	2,86%	9,09%	0,00%
Muy malo (1)	20,00 %	4,11%	11,24 %	0,00%	7,14%	6,67%	8,57%	0,00%	7.69%
Malo	0,00%	1,37%	4,49%	0,00%	7,14%	6,67%	2,86%	0,00%	7.69%

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	Septiembre
Muy bueno (5)	66,67 %	54,79 %	64,04 %	66,67 %	57,14 %	51,11 %	51,43 %	75,76 %	57.69%
Bueno (4)	20,00 %	34,25 %	20,22 %	33,33 %	21,43 %	40,00 %	34,29 %	18,18 %	19.23%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	5,62%	0,00%	10,71 %	0,00%	0,00%	1,52%	7.69%
Muy malo (1)	13,33 %	2,74%	6,74%	0,00%	7,14%	4,44%	5,71%	1,52%	11.54%
Malo	0,00%	1,37%	2,25%	0,00%	3,57%	4,44%	8,57%	3,03%	3.85%

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	Septiembre
Muy bueno (5)	60,00 %	53,42 %	58,76 %	68,71 %	58,72 %	58,94 %	57,19 %	60,44 %	59.59%
Bueno (4)	26,67 %	31,51 %	26,55 %	31,29 %	27,06 %	27,38 %	28,09 %	26,65 %	26.85%
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6,85%	6,78%	0,00%	6,42%	6,08%	5,69%	5,22%	4.86%
Muy malo (1)	13,33 %	1,37%	5,08%	0,00%	5,05%	4,94%	5,35%	4,67%	5.12%
Malo	0,00%	5,48%	2,26%	0,00%	2,75%	2,66%	3,34%	3,02%	3.32%

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	Septiembre
No	20,00 %	6,85%	8,99%	14,29 %	14,29 %	11,11%	17,14 %	4,55%	15.38%
Sí	80.00 %	93,15 %	91,01 %	85,71 %	85,71 %	88,89 %	82,86 %	95,45 %	84.62%

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
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%
Sep-25	66.313	63.786	96%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual septiembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	16.755	16.755	100%
DLES	5.670	5.331	94%
Centro de contacto	13.009	12.866	99%
Chat institucional	6.699	6.699	100%
OSC	9.055	7.497	83%
Email OSC	10.640	10.640	100%
Redes sociales	886	443	50%
Humano en Línea	2.639	2.639	100%
Total general	65.353	62.870	96%

Fuente: Canales OSC

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	14.725	12.828	87%
Virtual	37.619	37.176	99%
Telefónico	13.969	13.782	99%
Total general	66.313	63.786	96%

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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Acumul ado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	93
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política										1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,76 %	9,49 %	6,57 %	6,57 %	10,2 2%	9,49 %	8,03 %	8,76 %	9,49 %	67,88 %
Aporte mensual a la meta establecida	0,08 76	0,09 49	0,06 57	0,06 57	0,10 22	0,09 49	0,08 03	0,08 76	0,09 49	0,6788
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	93
Avance - Proyecto 7701	0,08 76	0,09 49	0,06 57	0,06 57	0,41 61	0,09 49	0,08 03	0,08 76	0,09 49	0,6788

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (medición INCIDE)
- 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.
- Consolidar e implementar los acuerdos de nivel de servicios requeridos.
- Generar los respectivos reportes de avance e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG.
- 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.
- Revisión de la integralidad del Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de seguimiento a la operación con el fin de realizar integración estratégica y acciones de mejora de ser necesario.
- Realizar el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- 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 septiembre de 2025 se generaron en las dependencias de nivel central y local, 33.981 radicados de salida, de los cuales 27.491 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	Sep
Total salidas gestionadas por la OSC	8953	13910	12694	3384	11756	24282	28842	22353	27941
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	14573	23369	19371	5078	17469	28481	34984	28160	33981
Resultado Indicador	61,44%	59,52%	65,53%	66,64%	67,30%	85,26%	82,44%	79,37%	80,90%

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 la Oficina de Servicio al Ciudadano. 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	Sep
Nivel de servicio	92,0%	97,0 %	100,0%	87,9 %	94,6 %	97,9 %	95,7 %	96,4 %	96,5 %	95,0 %	96,9 %	96,3%
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 %	59,0%
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 %	92,6%
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 %	94,7%
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 %	100,0 %

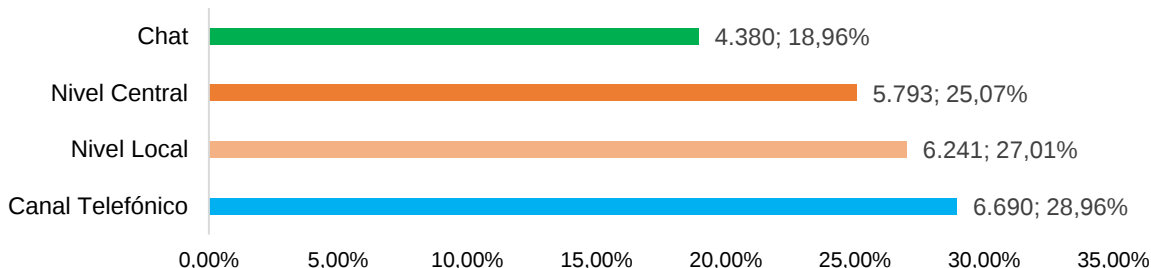
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0 %	100,0%	94,5 %	96,9 %	97,2 %	97,4 %	97,1 %	96,7 %	97,4 %	96,8 %	Sin medición
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0 %	100,0%	76,6 %	85,9 %	77,8 %	78,8 %	84,2 %	89,8 %	89,9 %	90,5 %	Sin medición
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 %	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 %	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 %	68,0%
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 %	40,9%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0 %	100,0%	97,3 %	97,3 %	97,5 %	97,5 %	97,3 %	97,9 %	97,9 %	96,4 %	97,4%
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 %	79,3 %	80,9%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

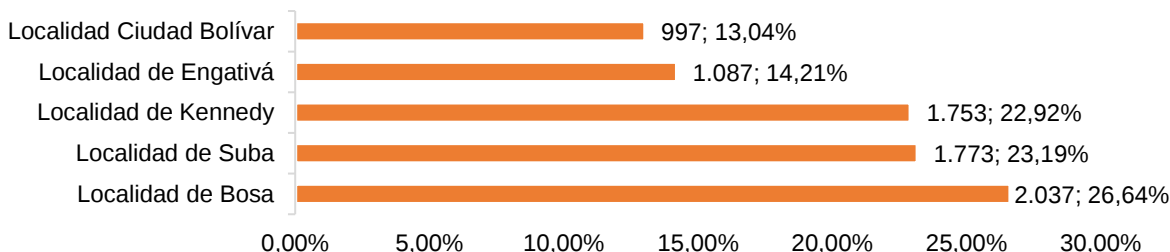
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para septiembre de 2025, se realizaron 23.104 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 52,09% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal chat 28,96% de las atenciones, y canal telefónico con una participación del 18,96% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

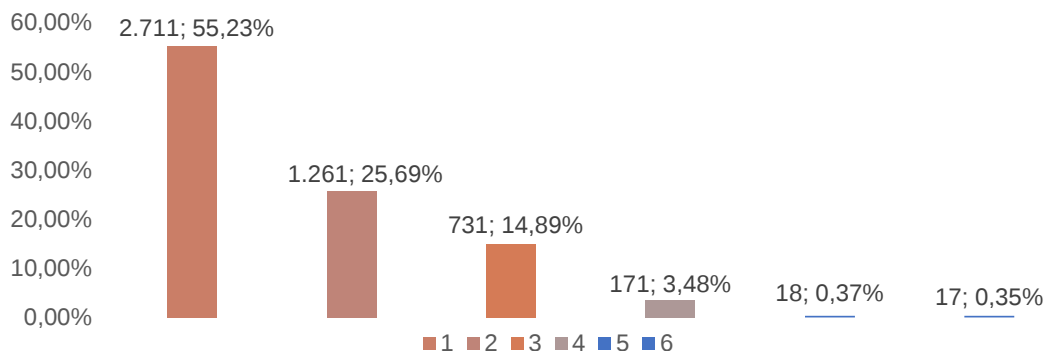


Fuente: Formulario de caracterización

Se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Kennedy, Suba y Bosa con un 72,75%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 27,25%. Frente a los 7.647 de la muestra total; estas cinco localidades representan el 54.26% de la información capturada y el 45,74% corresponde a las demás localidades.

En septiembre interactuaron 240 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,93%.

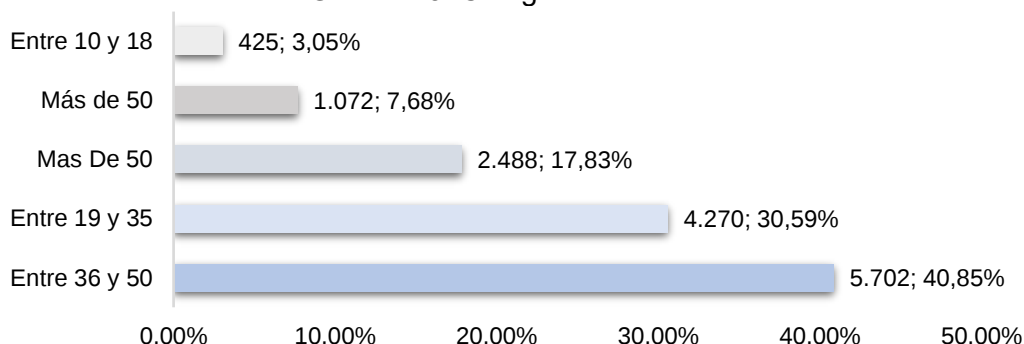
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 55,23% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 25,69% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 19,09%.

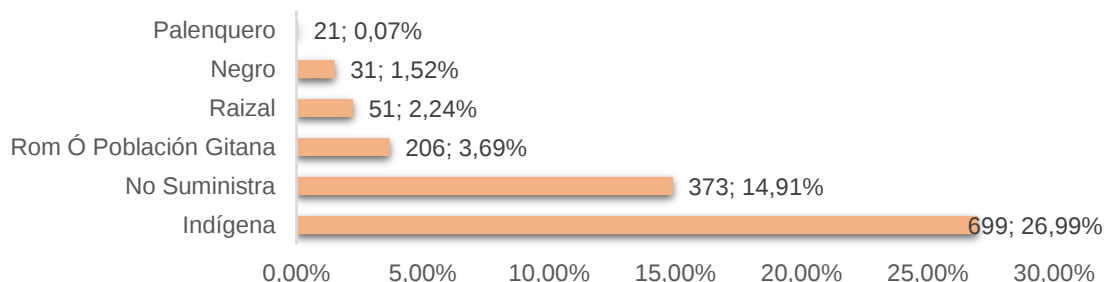
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia el 40,85% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años 30,59%, la población más de 50 años 25,51% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 3,05%.

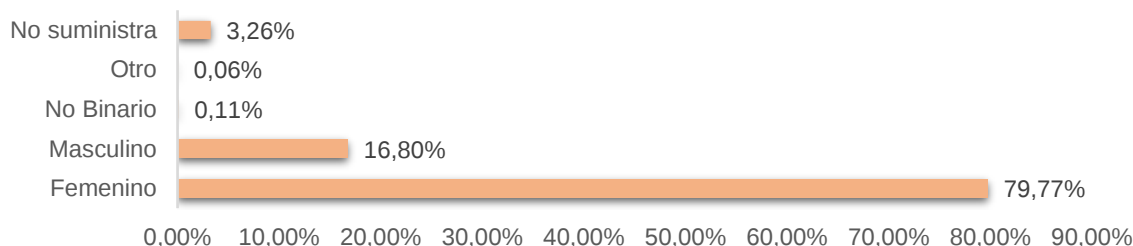
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 1.382 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en septiembre representan el 5,98 del total de 23.104 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 50,57%, seguida de la población indígena con una participación del 26,99%; los demás grupos étnicos suman una participación del 7,53% como se muestra en la gráfica, finalmente un 14,91% de la muestra no suministra información.

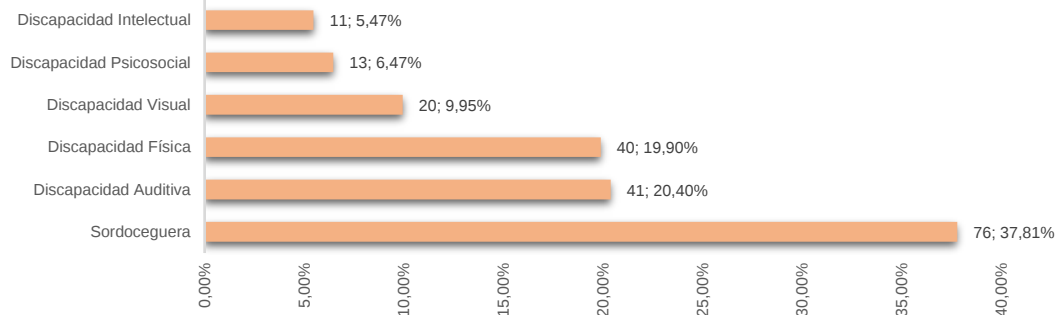
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante septiembre en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 79,77% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 16,80% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,11%, 9 personas se identificaron con la opción de otro y el 3,26% no suministra información de género.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 201 usuarios de 23.104 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 0,86% de la población total atendida; la sordoceguera corresponde al 37,81% de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad atendidos en nuestros canales de atención, seguida de la discapacidad auditiva con un 20,40% de participación; finalmente la discapacidad física representa el 19,90%. Las demás discapacidades representan el 21,89%.

4.2. Gestión Atención Accesible

4.2.1 Atención presencial

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

Tabla 44. Atención accesible discapacidades septiembre

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	6	100%
Total, general	6	100%

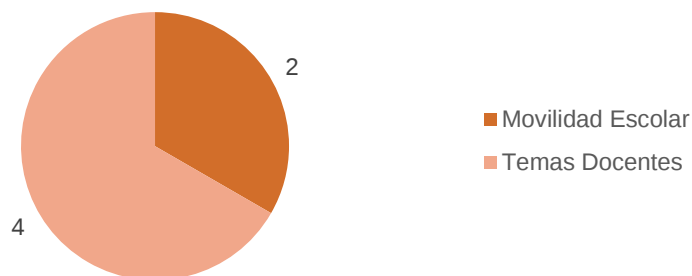
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 45. Atención accesible discapacidades septiembre

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Movilidad escolar	2	2	33,33%
Temas Docentes	4	4	66,67%
Total, general	6	6	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales septiembre



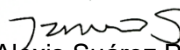
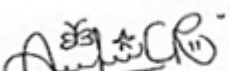
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Conclusiones y recomendaciones

1. El incremento en radicación de requerimientos durante el periodo se debió a las fallas presentadas en el aplicativo de matrículas para la vigencia 2026.
2. El aumento en atención en los canales presencial y telefónico fue ocasionado por las consultas frente al pago del tercer ciclo del beneficio de movilidad escolar.
3. 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 coordinó 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.

4. Se requiere generar acción correctiva ante el incumplimiento del indicador de Nivel de Satisfacción y Percepción de la Calidad en la Respuesta que muestra resultados fuera de la tolerancia permitida en septiembre.

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	
 Oscar Andrés Olano Agudo Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	