INFORME DE OPERACIONES - PQRSDF SEPTIEMBRE

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

OCTUBRE DE 2026

Contenido

1. Canales de atención 7
1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado 8
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual 8
1.2. Tipología de trámites por canal 9
1.3. Comportamiento canales de atención 10
1.3.1. Canal presencial 10
1.3.1.1 Nivel central 11
1.3.1.2 Nivel local 12
1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio 13
1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate 14
1.3.2. Telefónico 15
1.3.2.1 IVR 16
1.3.3 Virtual 16
1.3.3.1 Chat institucional 17
1.3.3.2 Buzones de correo electrónico 18
1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual 18
1.3.3.4 Bogotá te Escucha 18
1.3.3.5. Humano en Línea 18
1.3.3.6 Redes sociales 19
2. Otros procesos 19
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino 19
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas 21
2.3. Notificación de actos administrativos 21
3. Indicadores de gestión 22
3.1. Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales 22
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial 23
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico 23
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual 24
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas 25
3.2. Nivel de servicio en los canales de atención 27
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano 28
3.4. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad 29
4. Caracterización de usuarios 31
4.1. Datos de caracterización 31
4.2. Gestión atención accesible 35
4.2.1. Atención presencial 35
5. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción y felicitaciones PQRSDF 35
5.1. Radicación de solicitudes 35
5.2. Análisis de la gestión realizada 37
5.2.1. Solicitudes y trámites 37
5.2.2. Requerimientos legales 38

5.2.3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) 39
5.2.4. Acceso a la información pública 39
5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación 39
5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA 39
5.3.2. Bogotá te Escucha 41
5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción 43
5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones 44
5.3.2.2.1. Quejas 44
5.3.2.2.2. Felicitaciones 45
5.3.2.2.3. Sugerencias 45
5.4. Entes de control 46
5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF 47
5.5.1. Nivel de oportunidad 47
5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites de la Secretaría de Educación del Distrito 52
5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas 54
5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas 57
5.6. Gestión de vencidos 59
5.7. Gestión correspondencia de salida 59
5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia 61
5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física 62
5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado 65
5.8. Gestión de mejoramiento continuo 70
5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos 71
5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 72
5.8.3. Acciones de mejora planteadas para octubre 2026 72
6. Conclusiones y recomendaciones 72

Contenido tablas

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

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes 16
Tabla 16. Gestión redes sociales 19
Tabla 17. Histórico de gestión por correo electrónico 19
Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico..... 19
Tabla 19. Tipología correo Plan Padrino..... 20
Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas..... 21
Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas 21
Tabla 22. Seguimiento notificaciones 21
Tabla 24. Satisfacción - detallado mensual 2026 22
Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre..... 23
Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos septiembre..... 23
Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos septiembre 24
Tabla 28. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en septiembre 24
Tabla 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma 25
Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud 25
Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida .. 26
Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida 26
Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud... 26
Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico 27
Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual septiembre 27
Tabla 36. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico septiembre 27
Tabla 37. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026 28
Tabla 38. Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía 29
Tabla 39. Atención accesible discapacidades septiembre 35
Tabla 40. Atención accesible discapacidades septiembre 35
Tabla 41. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en septiembre 35
Tabla 42. Correspondencia de entrada 2026 36
Tabla 43. Requerimientos legales de mayor demanda en septiembre 38
Tabla 44. Oficinas con mayor participación 39
Tabla 45. Solicitudes por tipología en SIGA 40
Tabla 46. Top 10 solicitudes por tipología en BTE..... 42
Tabla 47. Denuncias por presuntos actos de corrupción..... 43
Tabla 48. Quejas..... 44
Tabla 49. Participación de requerimiento por organismo del control y rama..... 46
Tabla 50. Nivel oportunidad PQRSDF septiembre 2026..... 47
Tabla 51. Histórico septiembre nivel de oportunidad total dependencias..... 48
Tabla 52. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad..... 49
Tabla 53. Nivel oportunidad trámites consolidado enero a septiembre de 2026 53
Tabla 54. Nivel oportunidad trámites por dependencia..... 53
Tabla 55. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad 55
Tabla 56. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía 58
Tabla 57. Histórico indicador de percepción 2026 58

Tabla 58. Variación de vencimientos 59
Tabla 59. Correspondencia de salida 2026 60
Tabla 60. Total de salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia 61
Tabla 61. Comparativo de efectividad de la correspondencia física de salida 63
Tabla 62. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 en septiembre 64
Tabla 63. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica 2026..... 66
Tabla 64. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica 67
Tabla 65. Variación mensual del nivel de efectividad del correo electrónico certificado..... 69
Tabla 66. Indicadores 2026 70

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre de 2026 8
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico..... 8
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre 9
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en septiembre 10
Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre.....11
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades 14
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre 15
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes 16
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual septiembre..... 17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales 31
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica..... 32
Gráfica 12. Categorización estratificación 32
Gráfica 13. Categorización edad..... 32
Gráfica 14. Categorización grupo étnico 33
Gráfica 15. Categorización género..... 33
Gráfica 16. Categorización discapacidades 33
Gráfica 17. Caracterización de Red Cade..... 34
Gráfica 18. Temáticas presenciales septiembre 35
Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación..... 37
Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA 41
Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE 43
Gráfica 22. Solicitudes de entes de control y entidades 47
Gráfica 24. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría 48
Gráfica 25. Porcentaje acumulado de cumplimiento de los trámites 53

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

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

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

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

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

- **Redes sociales**: Instagram: educacion_bogota, Facebook: Secretaría de Educación de Bogotá, Twitter: @Educacionbogota

- **Chat institucional**: página web de la Secretaría de Educación del Distrito en el enlace https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/.

- **Humano en Línea**: portal de autogestión para docentes y funcionarios.

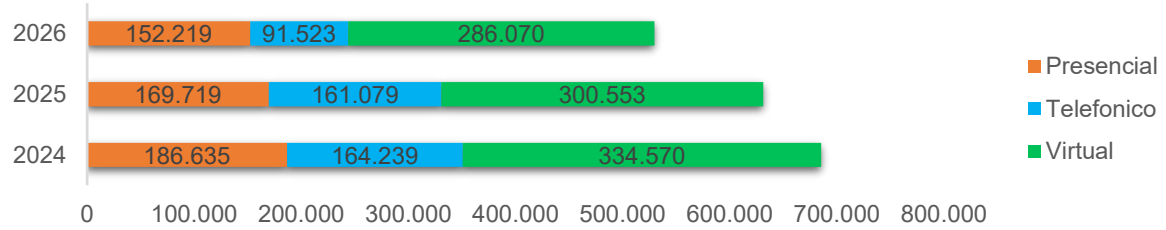
1.1. Comparativo de volumen de atenciones acumulado

Tabla 1. Participación canales acumulados a septiembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2024	186.635	164.239	334.570	685.444
2025	169.719	161.079	300.553	631.351
2026	152.219	91.523	286.070	529.812

Fuente: Datos Canales OSCT
* La gestión telefónica 2024, 2025 y 2026 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre de 2026



Fuente: Datos Canales OSC

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

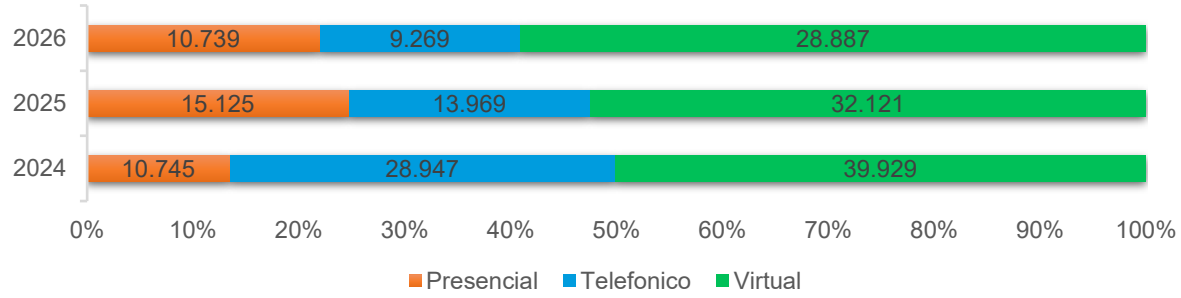
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico septiembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2024	10.745	28.947	39.929	79.621
2025	15.125	13.969	32.121	61.215
2026	10.739	9.269	28.887	48.895

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales mensual histórico



Fuente: Datos canales OSC

Se evidencia disminución en las atenciones en un 63,89% en septiembre frente al mismo

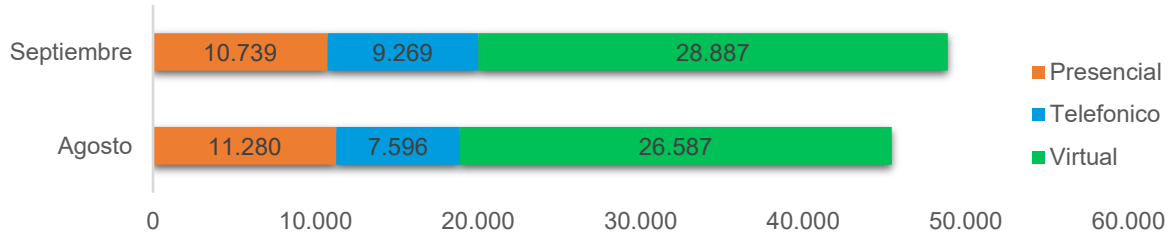
mes en 2025. Las atenciones en los canales presenciales, telefónico y virtual, disminuyeron en 29%, 33,65% y 10,07% respectivamente con respecto al mismo periodo en 2025.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Agosto	11.280	7.596	26.587
septiembre	10.739	9.269	28.887
Variación	-541	1.673	2.300

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales agosto vs septiembre



Fuente: Datos canales OSC

1.2. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta; en este periodo matrículas y movilidad escolar, radicación y/o solicitud y Fondo Prestacional ocuparon los primeros lugares, mientras que asignación de cupo escolar y ampliación de información constituyeron el segundo grupo de consultas.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano septiembre

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	1081	21,54%
Subsidio de transporte	899	17,92%
Traslado de estudiantes antiguos	769	15,32%
Ampliación de información	730	14,55%
Remodelación de vivienda	535	10,66%
Compra	271	5,40%
Estudio	231	4,60%
Cesantías definitivas	206	4,11%
Sin comunicación	158	3,15%
Reliquidación	138	2,75%
Total 10 principales tipificaciones	5.018	100,00%

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

1.3. Comportamiento canales de atención

1.3.1. Canal presencial

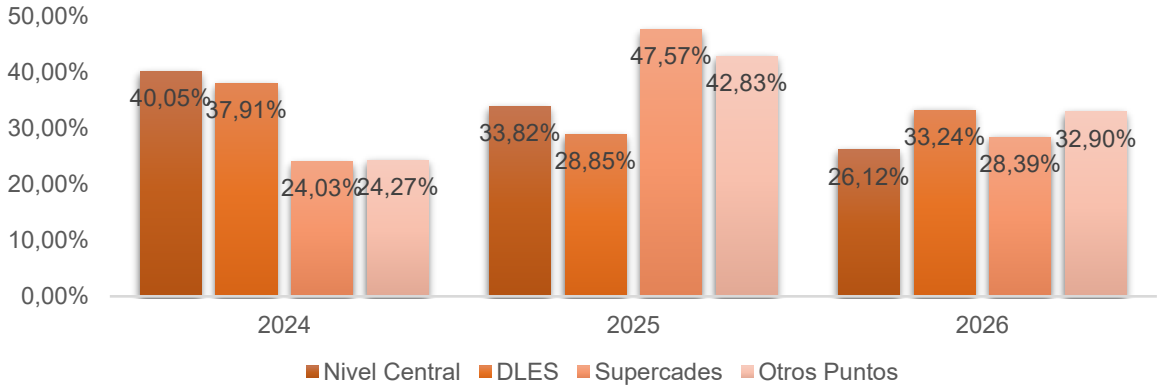
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2024 a 2026, en septiembre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención en septiembre

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total general
2024	75.282	93.669	17.080	604	186.635
2025	63.572	71.269	33.812	1.066	169.719
2026	49.096	82.125	20.179	819	152.219
Total general	187.950	247.063	71.071	2.489	508.573

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención en septiembre



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2026

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades*	Otros puntos	Total general
Enero	7.073	34.589	6.230	93	47.985
Febrero	6.276	15.573	3.387	110	25.346
Marzo	5.903	5.490	1.817	80	13.290
Abril	5.233	4.421	1.545	117	11.316
Mayo	4.073	3.843	1.375	80	9.371
Junio	5.180	3.900	1.339	94	10.513
Julio	5.827	4.913	1.574	65	12.379
Agosto	5.406	4.453	1.356	65	11.280
Septiembre	4.125	4.943	1.556	115	10.739
Total general	49.096	82.125	20.179	819	152.219

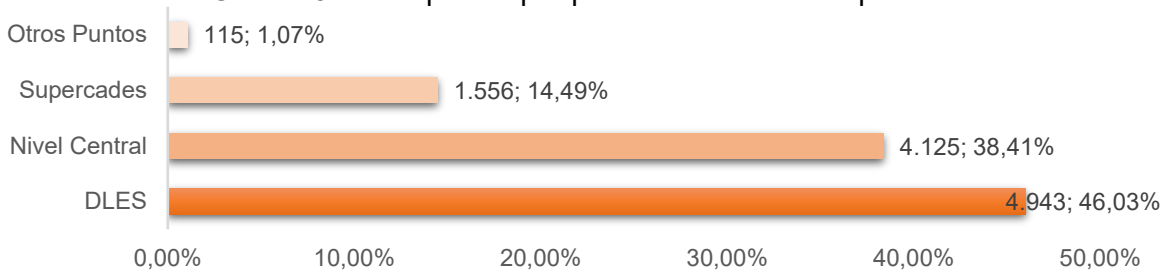
Fuente: Datos canales OSC
* El reporte de SuperCADE corresponde a la información remitida por el operador de la plataforma SAT

El canal presencial disminuyó un 29% respecto al año anterior en este mismo periodo. La

participación se distribuyó de la siguiente manera: el 46,03% de las atenciones correspondieron a la atención en direcciones locales de educación, el 38,41% correspondió a nivel central, el 14,49% a Super CADES y los otros puntos 1,07%.

Las Direcciones Locales de Educación aumentaron su participación en 11%, pasaron de 4.453 en agosto a 4.943 en septiembre de 2026; por su parte, la Red Cade aumentó en un 14,75%, con 1.356 en agosto y 1.556 en septiembre; nivel central disminuyó su participación en 23,70%, con 5.406 en agosto y 4.125 en septiembre. Este comportamiento se debe al proceso de cobertura 2026-2027.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención septiembre



Fuente: Datos canales OSC

1.3.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 4.125 turnos; el servicio de mayor participación fue radicación con 1.314 atenciones y participación del 31,85%, seguido de fondo de prestaciones con 1.257 atenciones y una participación de 30,47%; atención personalizada contó con 580 interacciones y participación del 14,06%; las demás tipologías corresponden a 974 atenciones y una participación del 23,61%.

El tiempo de espera general en sala fue de 12 minutos con 27 segundos; el TMO fue de 6 minutos 42 segundos, con un nivel de atención del 99,03%.

Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2026

Mes	Total, atenciones	Tiempo de espera
Enero	7.073	0:24:14
Febrero	6.276	0:19:46
Marzo	5.903	0:13:56
Abril	5.233	0:17:01
Mayo	4.073	0:14:21
Junio	5.180	0:16:33
Julio	5.827	0:20:32
Agosto	5.406	0:20:32
Septiembre	4.125	0:07:29
Total general	49.096	0:17:09*

Fuente: Datos Canales OSC
*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central septiembre

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Radicación	1.314	0:06:57
Fondo de prestaciones	1.257	0:11:55
Atención personalizada	580	0:07:24
Nombramiento docentes provisionales	539	0:04:49
Personal	370	0:06:19
Movilidad	35	0:06:30
Nombramientos administrativos	20	0:09:19
Notificación y/o comunicación	8	0:03:22
Talento Humano	1	0:04:05
Cobertura	1	0:06:16
Total general	4.125	0:06:42*

Fuente: Datos Canales OSC
*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó que la gestión realizada en septiembre de 2026 correspondió a 104 notificaciones de actos administrativos; las consultas de procesos y revisión de expedientes fueron los servicios prestados más destacados por esa dependencia.

1.3.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 4.943 solicitudes, con una atención del 93,12% y un tiempo de servicio de 00:22:28, el promedio de tiempo de espera fue de 00:12:15 y el tiempo de atención fue de 0:10:11 minutos (aumentó en 00:00:05 respecto al periodo anterior).

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio septiembre

Dirección Local	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
07 - Bosa	6	1.173			11			2	1			1.193
19 - Ciudad Bolívar	17	604	1	1	69			43	89	1		825
08 - Kennedy		453	1	3	40			2	31	2		532
11 - Suba	4	370		3	53	5		27	10	5		477
10 - Engativá	2	330			10			3	80			425
05 - Usme		191		1				47	37	4		280
04 - San Cristóbal		127			41			3	44			215
18 - Rafael Uribe Uribe		180			4			11	18			213

Dirección Local	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Notificación	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención Accesible	Total general
09 - Fontibón		171			12			6	9		1	199
01 - Usaquén		57		1	19		8	16	20			121
06 - Tunjuelito							117					117
15 - Antonio Nariño		77						1	32			110
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		43			3			15	26			87
02 - 13 Teusaquillo - Chapinero		24			3			10	19			56
16 - Puente Aranda		34			3			2				39
14 - Mártires		34			3			1				38
12 - Barrios Unidos							16					16
Total general	29	3.868	2	9	271	5	141	189	416	12	1	4.943

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.193 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 825 y Kennedy con 532.

Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2026

Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Enero	34.589	00:36:45
Febrero	15.573	00:33:02
Marzo	5.490	00:17:20
Abril	4.421	0:13:37
Mayo	3.843	0:14:39
Junio	3.900	0:11:15
Julio	4.913	0:13:28
Agosto	4.453	0:08:12
Septiembre	4.943	0:12:15
Total general	82.125	0:17:50*

Fuente: Datos canales OSC
*Tiempo promedio

1.3.1.2.1. Ferias a tu servicio

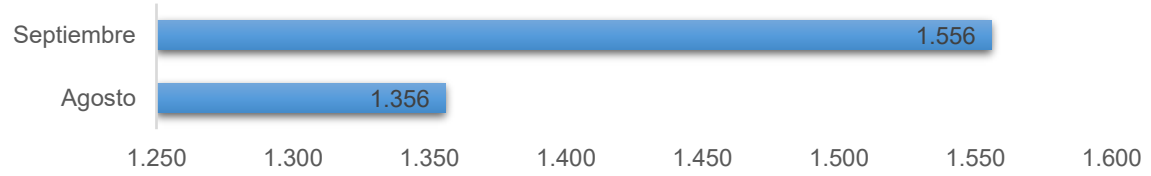
Las ferias de servicios son jornadas de atención integral a la ciudadanía organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y las entidades distritales con el objetivo de acercar los

trámites, servicios y programas institucionales directamente a las comunidades, especialmente en los territorios.

El 18 septiembre de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano tuvo participación en la feria a tu servicio en la localidad Tunjuelito con 11 atenciones, los temas de consulta fueron: solicitud de cupo para 2027 en colegios públicos, programa de alimentación escolar PAE, movilidad escolar, promoción y prevención – pólizas de accidentalidad e información general.

1.3.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos canales OSC

La Red Cade cuenta con 7 puntos de atención: Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD, Engativá y Cade Yomasa, en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En septiembre de 2026 se atendieron 1.556 usuarios. El tiempo de atención fue de 5 minutos con 32 segundos.

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

Super Cade	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
Suba	1.798	990	545	405	332	369	343	302	361	5.445
Manitas	983	658	303	235	216	179	263	222	242	3.301
Américas	1.048	467	277	249	254	242	272	305	386	3.500
Engativá	1.039	554	282	265	216	165	219	150	156	3.046
Bosa	646	311	179	197	169	161	179	168	163	2.173
CAD	490	308	172	140	140	171	231	168	179	1.999
Yomasa	226	99	59	54	48	44	67	41	69	707
Total general	6.230	3.387	1.817	1.545	1.375	1.331	1.574	1.356	1.556	20.171

Fuente: Datos canales OSC

La participación se concentró principalmente en los Super Cades Américas con una participación del 24,81%, seguido de Suba con 23,20% y Manitas con el 15,55%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	6.230	0:02:42	0:30:35
Febrero	3.387	0:03:06	0:16:35
Marzo	1.817	0:04:38	0:12:46
Abril	1.545	0:04:50	0:10:43

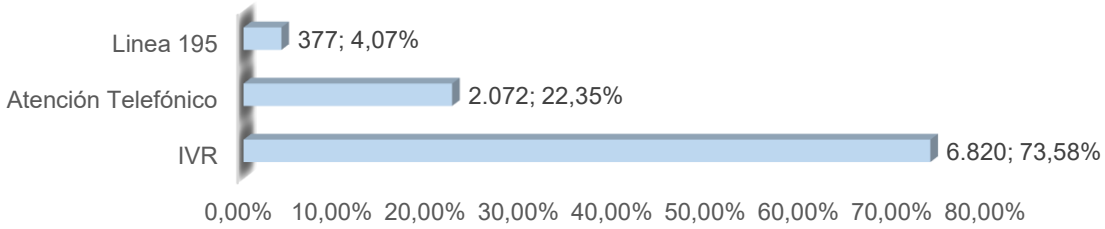
Mes	Total atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Mayo	1.375	0:05:17	0:09:10
Junio	1.339	0:04:44	0:09:11
Julio	1.574	0:05:38	0:10:20
Agosto	1.356	0:06:09	0:08:56
Septiembre	1.556	0:05:28	0:09:09
Total general	20.179	0:04:44*	0:13:03*

Fuente: Datos Canales OSC
*Tiempo promedio de tiempo

1.3.2. Telefónico

En septiembre de 2026, en el canal telefónico se recibieron 9.269 llamadas, se presentó aumento del 22,02% respecto al mes anterior; hubo 6.820 gestiones en el IVR, la Línea 195 recibió 377 llamadas con una participación del 4,07% y 2.072 llamadas en la línea 3241000, las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico septiembre



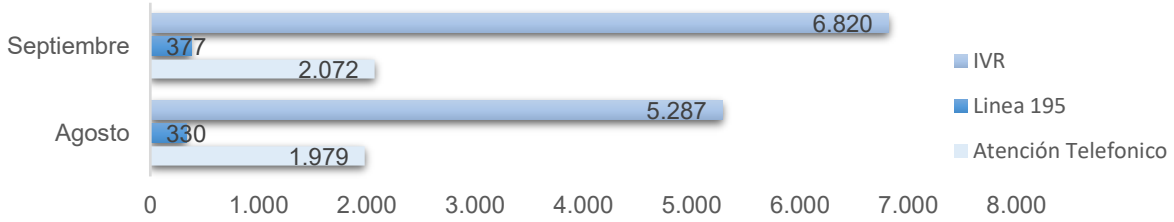
Fuente: Datos canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	IVR	Total general
Enero	5.804	1.897	9.416	17.117
Febrero	3.857	1.505	7.596	12.958
Marzo	3.657	1.420	4.707	9.784
Abril	3.552	1.432	3.839	8.823
Mayo	3.836	439	4.767	9.042
Junio	3.536	220	4.501	8.257
Julio	3.426	220	5.031	8.677
Agosto	1.979	330	5.287	7.596
Septiembre	2.072	377	6.820	9.269
Total	31.719	7.840	51.964	91.523

Fuente: Datos canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos canales OSC

En septiembre de 2026, el Centro de Contacto realizó el envío de 21.508 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar	24-sep.-26	Abono_Davivienda_C3	14.284
Dirección de Bienestar	25-sep.-26	Pines_C3_01 de octubre	260
Dirección de Bienestar	25-sep.-26	Pines_C3_02 de octubre	275
Dirección de Bienestar	30-sep.-26	Base_MSM_abono Tu llave_ciclo 3- 2026_6.318	6.318
Oficina de Nómina	30-sep.-26	Base_Mensajes_Nomina_371	371
Total			21.508

Fuente: Datos Canales OSC

1.3.2.1 IVR

En septiembre de 2026 se registraron 6.820 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones. De acuerdo con el comportamiento del ingreso, se registró que el 22,35% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

Los ciudadanos que se comunican a la línea fuera del horario de atención habitual encuentran un audio informativo con indicación de los horarios de atención.

1.3.3 Virtual

En septiembre de 2026, el canal virtual de la entidad presentó el siguiente comportamiento:

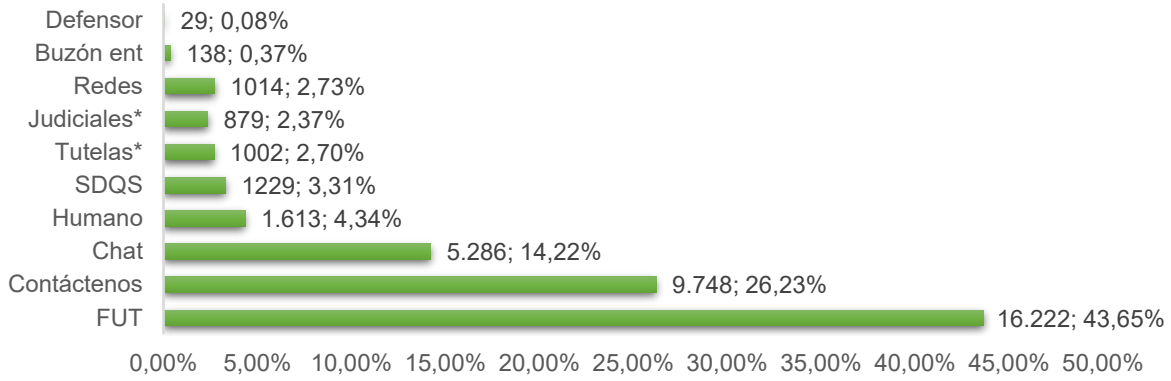
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contáctenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Humano
Enero	29.121	1.292	7.889	1.033	7.291	73	91	787	274	1.199

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contáctenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas*	Judiciales*	Humano
Febrero	32.411	821	5.249	1.242	8.613	72	129	1.092	573	1.265
Marzo	27.892	325	3.250	927	9.175	54	178	1.454	592	2.343
Abril	19.357	446	1.269	884	8.625	28	164	1.454	531	2.964
Mayo	14.462	478	1.043	834	7.877	30	92	794	623	2.139
Junio	13.113	425	2.611	861	7.620	35	123	834	594	1.817
Julio	14.536	611	3.305	858	8.773	18	180	838	742	1.714
Agosto	15.038	1006	3.968	962	8.431	20	138	761	642	2.095
Septiembre	16.222	1.014	5.286	1.229	9.748	29	138	1.002	879	1.613
Total general	182.152	6.418	33.870	8.830	76.153	359	1.233	9.016	5.450	17.149

Fuente: Datos Canales OSC
*La gestión buzón tutelas es reportada por la Oficina Asesora Jurídica

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual septiembre



Fuente: Datos canales OSC

1.3.3.1 Chat institucional

El chat en septiembre recibió 5.286 solicitudes de atención, aumentó en un 33,22% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general atendió 3.774 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar, el restante fue solucionado por los agentes asignados a este

canal. El Chat Bot está activo 7x24, sin embargo, no se registraron ciudadanos durante los fines de semana.

1.3.3.2 Buzones de correo electrónico

En septiembre de 2026, los buzones de correo recibieron 11.796 solicitudes (con aumento del 18% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras del correo tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 9.748 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 138 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 1.002 corresponden a tutelas (cifras reportadas por la Oficina Asesora Jurídica, las cuales son constantes frente al mes anterior), 29 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 879 ingresos.

1.3.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En septiembre de 2026, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 21.346 solicitudes, de las cuales 16.222 ingresaron por el Formulario Único de Trámites - FUT con un aumento del 7,87% respecto al periodo anterior; 5.053 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado y 71 por ampliación de información.

1.3.3.4 Bogotá te Escucha

Para septiembre de 2026, se recibieron 1.229 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 58,34% se gestionó de manera oportuna, el 38,41% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo, el 1,71% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos, el 1,55% se gestionó de forma extemporánea

1.3.3.5. Humano en Línea

En concordancia con el Decreto 942 del 01 de junio de 2022[1], las directrices establecidas por el Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria La Previsora S.A., a partir del 20 de febrero de 2022, el trámite de pensión y auxilios para docentes y directivos docentes es realizado en el aplicativo “Humano en Línea”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; en septiembre se gestionaron 1.613 solicitudes en esta plataforma.

[1] “*Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capitulo 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*”

1.3.3.6 Redes sociales

En septiembre de 2026 se dio respuesta a 1.011 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Facebook Messenger	621	357	208	249	319	306	433	491	576
X DM	32	11	5	9	9	13	16	36	36
Instagram	137	62	20	50	40	18	20	105	83
Comentarios en Posts Red social SED y Tik Tok	502	391	92	138	110	88	142	374	316
Total	1.292	821	325	446	478	425	611	1.006	1.011

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

2. Otros procesos

2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino

A través del “Equipo Plan Padrino”, se realizan actividades apoyo estratégico en los tres niveles a través del correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co. En septiembre de 2026, el total de atenciones realizadas fue de 905, las cuales se discriminan en:

- 717 solitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 89 solicitudes que ingresan por correo electrónico para notificaciones electrónicas y publicaciones en página web.
- 99 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 17. Histórico de gestión por correo electrónico

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
2026	393	351	295	449	533	472	472	479	806	4.250

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

Tabla 18. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Septiembre	% cierre
Completado	806	100,00%

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

El avance en la gestión de correo para septiembre está en 100%. Con el fin de identificar las necesidades de las dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes, así:

Tabla 19. Tipologías correo Plan Padrino

Participación	Cantidad	% de participación
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	371	46,00%
Notificaciones electrónicas y publicaciones en página web	89	11,00%
Creación de usuarios	53	6,60%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	53	6,60%
Modificación usuarios	45	5,60%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	42	5,20%
Creación permisos SIGA	27	3,34%
Inactivar usuario SIGA y BTE	23	2,90%
Restablecimiento de contraseña SIGA	18	2,23%
Solicitud de apoyo en la gestión de atención y servicio	14	1,74%
Modificaciones Bogotá Te Escucha	13	1,61%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia (TULA)	12	1,50%
Fallas tecnológicas y de conectividad con los aplicativos	7	0,90%
Aclaración Informe de Nivel de Oportunidad	5	0,60%
Aclaración Informe de Vencidos	5	0,60%
Solicitudes Base de Datos	5	0,60%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	4	0,50%
Solicitud de radicación Contáctenos	4	0,50%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	3	0,40%
Inconsistencias SIGA y BTE	3	0,40%
Aclaración Informe de Documentos sin digitalizar	2	0,23%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	2	0,23%
Aclaración Informe de Próximos a vencer y en trámite	1	0,12%
Apoyo Soportes DEXON	1	0,12%
Informativo (seguimientos Plan Padrino)	1	0,12%
Información errónea en la página web	1	0,12%
Solicitud traslado de competencia	1	0,12%
Insatisfacción de las respuestas dadas a la ciudadanía por las diferentes oficinas de la SED	1	0,12%
Total	806	100%

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

Se evidencia la recurrencia de algunas dependencias en las peticiones por este canal, entre ellas, el grupo de certificaciones laborales (121), Oficina de Control Disciplinario de Instrucción (58), Dirección de Talento Humano (48), Oficina de Escalafón Docente (48), Dirección Local de Educación de Fontibón (33); estas 5 dependencias generan el 38,21% de las solicitudes.

2.1.2. Distribución PQRSDF

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

Tabla 20. Volumetría de solicitudes

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total
2026	1.116	1.273	1.054	884	782	882	1.026	1.201	1.388	9.606

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano gestiona los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; para septiembre las estadísticas fueron:

Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior	04 - Registro de diploma	Total
Enero	3.837	168	4.005
Febrero	5.202	140	5.342
Marzo	5.049	125	5.174
Abril	4.645	109	4.754
Mayo	4.747	134	4.881
Junio	4.311	113	4.424
Julio	4.374	106	4.480
Agosto	4.425	81	4.506
Septiembre	4.253	122	4.375
Total	40.843	1.098	41.941

Fuente: Reporte SIGA

En septiembre se recibieron 4.253 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 122 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 96 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores; en este periodo 84 usuarios fueron promotores 9 usuarios fueros pasivos y 3 detractores.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	Cumplimiento	Cantidad	Cumplimiento	
Citación	4	1,03%	383	98,97%	387
Notificación electrónica		0,00%	543	100,00%	543
Notificación por aviso	2	0,75%	266	99,25%	268
Página web		0,00%	32	100,00%	32
Publicación cartelera NC		0,00%	171	100,00%	171
Notificación presencial		0,00%	274	100,00%	274
Total general	6	0,36%	1669	99,64%	1.675

Fuente: Indicadores de la operación

En septiembre el cumplimiento general en de notificación se estableció en un 99,64%, el cual se discrimina en los siguientes tipos de solicitud:

1. Notificación por aviso: se tuvo un cumplimiento del 99,25%, el incumplimiento de 0,75% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en Bogotá D.C., zona rural.

2. Citaciones: tuvo cumplimiento del 98,97%, incumplimiento de 1,03% por demoras de 4-72 en la entrega en Bogotá D.C.

3. Notificación presencial y electrónica, publicación web y publicación página web y publicaciones en cartelera nivel central: se obtuvo cumplimiento del 100%.

Las 1.675 solicitudes que ingresaron durante el periodo fueron finalizadas en un 100%, se registró un incremento del 9,41% en comparación con el mes anterior.

3. Indicadores de gestión

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

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

Tabla 23. Satisfacción - detallado mensual 2026

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Enero	95,00%	98,88%	96,00%	71,43%	92,58%*
Febrero	99,00%	72,50%	92,45%	84,00%	81,24%*
Marzo	98,48%	93,97%	90,63%	77,33%	94,68%*
Abril	99,29%	95,28%	95,59%	70,83%	97,61%*
Mayo	98,95%	96,08%	86,15%	92,86%	97,42%*
Junio	99,44%	91,71%	74,51%	66,67%	95,34%*
Julio	99,38%	96,33%	54,90%	50,00%	97,49%*
Agosto	99,28%	96,02%	69,35%	60,00%	97,36%*
Septiembre	99,86%	94,01%	76,67%	50,00%	97,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción
*Total del mes calculado con Net Score Promotor

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en sus procedimientos incluye la medición de la satisfacción de los canales de atención. Para septiembre se evidenció que se aplicaron 3.034 encuestas, de las cuales 2.941 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 94,01% que presentó disminución, correo electrónico 50% disminuyó 10%; canal presencial 99,86% aumentó y el canal chat 76,67% que aumentó significativamente respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En relación con las encuestas de satisfacción aplicadas a todos los canales de atención, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos septiembre

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal presencial de la entidad puede mejorar?
Amabilidad y calidez	48
Claridad y coherencia en la información suministrada	48
Ninguna de las anteriores	1.889
Oportunidad	25
Respeto	31
Seguridad y confiabilidad	15
Transparencia	44
Efectividad	28
Total general	2.128

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se registró un aumento en la calificación frente al mes anterior, con un indicador del 99,86%, del consolidado de la valoración de todas las atenciones presenciales en los niveles local, central y Super Cade; se realizó seguimiento a la gestión realizada por los agentes en el diligenciamiento de encuestas, lo que garantiza el incremento en la medición de este indicador.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

En septiembre en el canal se capturaron 784 registros, a continuación, se presenta la evaluación de los siguientes aspectos que mejoraría en el canal:

Tabla 25. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos septiembre

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal telefónico de la entidad puede mejorar?
Transparencia	16
Amabilidad y calidez	32
Claridad y coherencia en la información suministrada	43
Seguridad y confiabilidad	57
Oportunidad	70
Efectividad	87
Otras	170
Ninguna de las anteriores	309
Total general	784

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este canal, la calificación disminuyó frente al mes anterior, pasó de 96,02% a 94,01% en el periodo actual. Esta variación se explica por los ajustes implementados en la metodología de medición y en la configuración de la encuesta, lo que generó una lectura diferente del nivel de satisfacción reportado por los usuarios.

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal de chat se implementaron ajustes en la encuesta de satisfacción, particularmente en la formulación de la pregunta "¿Qué tan probable es que usted recomiende este canal?". Como resultado de la aplicación de esta nueva metodología, el indicador aumentó a 76,67% frente a un nivel de satisfacción de 69,35% registrado en el mes anterior.

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

Tabla 26. Satisfacción canal chat, variables de procesos septiembre

Aspectos	¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal chat de la entidad puede mejorar?
Seguridad y confiabilidad	3
Amabilidad y calidez	9
Claridad y coherencia en la información suministrada	11
Oportunidad	18
Efectividad	19
Ninguna de las anteriores	30
Total general	90

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 septiembre se detallan a continuación:

Tabla 27. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en septiembre

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Respeto	1
Efectividad	1
Seguridad y confiabilidad	2
Amabilidad y calidez	2
Transparencia	2

Aspectos	Cuenta de ¿En cuál de los siguientes aspectos considera que el canal correo electrónico de la entidad puede mejorar?
Ninguna de las anteriores	7
Oportunidad	7
Claridad y coherencia en la información suministrada	10
Total general	32

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta "¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?", el nivel de satisfacción presentó disminución, pasó del 60% al 50%. Ante esta variación, se realiza seguimiento al comportamiento del indicador mediante monitoreos periódicos en articulación con el área de Calidad, con el fin de identificar las causas y definir acciones de mejora.

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

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

Tabla 28. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

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

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 96 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de estos trámites. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 100% según la clasificación Net Promoter Score de los 96 ciudadanos encuestados, 84 son promotores, 9 son pasivos y 3 son detractores. En lo referente al tiempo de respuesta a la solicitud, se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 87,50%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvo 91,67% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 90,63%.

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

Tabla 29. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	58,33 %	62.50 %	60,36 %	60.48 %	61.69 %	60.40 %	60.49 %	60.25 %	62,50 %

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Bueno (4)	41,67 %	34.38 %	32,43 %	31.43 %	30.19 %	30.06 %	29.16 %	29.37 %	25,00 %
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	3.13%	2,70%	4.29%	5.19%	5.49%	5.72%	6.08%	4,17%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	2.27%	3.18%	3.54%	3.29%	5,21%
Malo	0,00%	0,00%	0,90%	0.95%	0.65%	0.87%	1.09%	1.01%	3,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 30. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	58,33 %	65.00 %	63,29 %	63.64 %	61.22 %	60.53 %	66.67 %	67.86 %	65,63 %
Bueno (4)	41,67 %	30.00 %	29,11 %	28.28	26.53 %	18.42 %	14.29 %	28.57 %	26,04 %
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	5.00%	1,27%	4.04%	7.14%	7.89%	4.76%	3.57%	1,04%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	5,06%	2.02%	3.06%	10.53 %	9.52%	0,00%	4,17%
Malo	0,00%	0,00%	1,27%	2.02%	2.04%	2.63%	4.76%	0,00%	3,13%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 31. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Muy bueno (5)	75,00 %	65.63 %	62.16 %	59.52 %	58.77 %	58.38 %	57.77 %	58.99 %	64,58 %
Bueno (4)	25,00 %	28.13 %	24.32 %	30.00 %	29.87 %	28.61 %	28.61 %	28.10 %	26,04 %
Ni bueno ni malo (3)	0,00%	6.25%	2.70%	5.24%	5.84%	5.78%	5.72%	5.32%	1,04%
Muy malo (1)	0,00%	0,00%	3,60%	2.86%	3.25%	3.76%	4.36%	4.05%	4,17%
Malo	0,00%	0,00%	2,70%	2.38%	2.27%	3.47%	3.54%	3.54%	4,17%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 32. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva

Nota	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
No	0%	0%	6,33%	6.06%	8.16%	10.53%	14.29%	0%	7,29%
Sí	100%	100%	93,67%	93.94%	91.84%	89.47%	85.71%	100%	92,71%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio de 2026, se planteó como meta el 97% acumulada anual consolidada luego de observar los comportamientos de los diferentes canales; realizado el análisis de promedio aritmético, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 33. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Sep-25	66.313	63.786	96%
Oct-25	68.887	65.998	96%
Nov-25	57.581	54.945	95%
Dic-2025	48.075	46.241	96%
Ene-26	115.444	107.528	93%
Feb – 26	90.592	87.352	96%
Mar-25	69.051	68.108	99%
Abr-26	57.309	56.129	98%
May-26	48.945	47.369	97%
Jun-26	46.803	45.785	98%
Jul-26	50.556	49.248	97%
Ago-26	51.937	49.705	96%
Sep-26	57.168	55.602	97%

Fuente: Datos canales OSC

El nivel de servicio tuvo el siguiente comportamiento en septiembre de 2026:

Tabla 34. Nivel de servicio detallado mensual septiembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	17.451	17.451	100%
DLES	4.943	4.603	93%
Centro de contacto	2.072	2.029	98%
Chat institucional	5.286	5.286	100%
OSC	5.796	5.631	97%
Email OSC	1.169	1.169	100%
Redes sociales	0	0	0%
Humano en Línea	1.613	1.613	100%
Total general	38.330	37.782	99%*

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

Tabla 35. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico septiembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	10.739	10.234	95%
Virtual	37.160	36.146	97%
Telefónico	9.269	9.222	99%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Total general	57.168	55.602	97,26%*

Fuente: Canales OSC
*El cálculo se realizar del total de atenciones atendidas sobre realizadas

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

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

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

Tabla 36. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2026

Descripción	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	134	13	11	10	10	13	11	12	11	12	103
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política	1	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Cumplimiento programado al plan de trabajo	100 %	9,70%	8,21%	7,46%	7,46%	9,70%	8,21 %	8,96%	8,21%	8,96%	76,87 %
Aporte mensual a la meta establecida	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,0821	0,0896	0,7687
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	NA	13	11	10	10	13	11	12	11	12	103
Avance - Proyecto 7701	NA	0,0970	0,0821	0,0746	0,0746	0,0970	0,0821	0,0896	0,0821	0,0896	0,7687

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementar el manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía.
- 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 SGC en las instancias necesarias, en los comités técnicos de MIPG (realizar las sesiones pertinentes de Revisión por la Dirección).
- Gestionar con el equipo de formación, las temáticas a socializar para la adecuada prestación del servicio y el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- Apoyar la estrategia de Socialización y promoción de la OSC.
- Socializar los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- 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. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

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

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

Tabla 37. 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	93,1%	96,4 %	98,3%	97,9 %	96,8 %	97,8 %	93,1 %	96,4 %	98,3 %	97.4 %	95,7 %	97,3 %
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	92,6%	81,2 %	94,7%	97,6 %	97,4 %	95,3 %	92,6 %	81,2 %	94,7 %	97,5 %	97,4 %	97,1 %

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Valoración de la calidad en las respuestas	86,9%	87,1 %	74,3%	75,3 %	77,5 %	83,7 %	86,9 %	87,1 %	74,3 %	83,4 %	76,7 %	71,5 %
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados	93,3%	94,6 %	95,6%	95,5 %	96,0 %	96,4 %	93,3 %	94,6 %	95,6 %	95,9 %	96,6 %	96,6 %
Sistema de gestión de calidad /Implementación	100,0 %	100, 0%	100,0 %	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	96,1%	95,9 %	96,3%	95,9 %	96,1 %	97,6 %	96,1 %	95,9 %	96,3 %	97,8 %	97,7 %	98,3 %
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	98,3%	93,2 %	90,3%	88,6 %	92,7 %	93,1 %	98,3 %	93,2 %	90,3 %	93,7 %	95,7 %	95,6 %
Cumplimiento de las acciones definidas	100,0 %	100, 0%	100,0 %	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%
Trámites		100, 0%			100, 0%			100, 0%			100, 0%	
Estrategia de comunicación implementada	100,0 %	100, 0%	100,0 %	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%
Cualificación	100,0 %	100, 0%	100,0 %	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%	100, 0%
Percepción de la	42,9%	51,7 %	60,9%	42,7 %	47,4 %	57,1 %	42,9 %	51,7 %	60,9 %	52,5 %	50,0 %	60,7 %

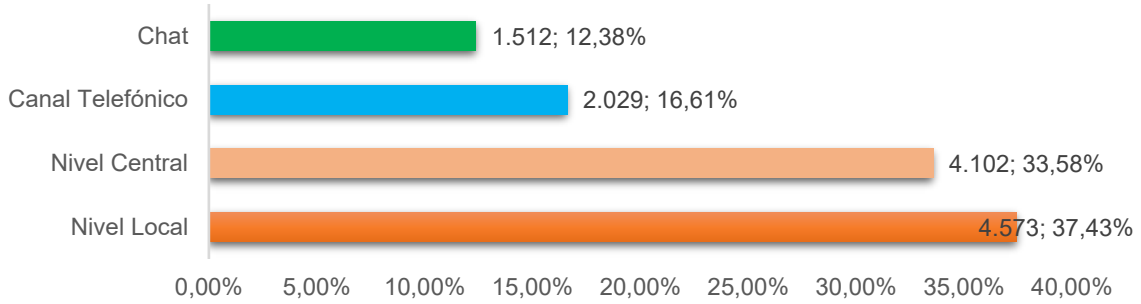
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
calidad en la respuesta												
Cumplimiento direccionamientos	98,5%	97,5 %	97,0%	98,5 %	98,4 %	98,6 %	98,5 %	97,5 %	97,0 %	98,4 %	98,4 %	98,8 %
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	80,7%	84,8 %	83,7%	85,6 %	82,5 %	84,2 %	80,7 %	84,8 %	83,7 %	82,5 %	81,4 %	80,8 %

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

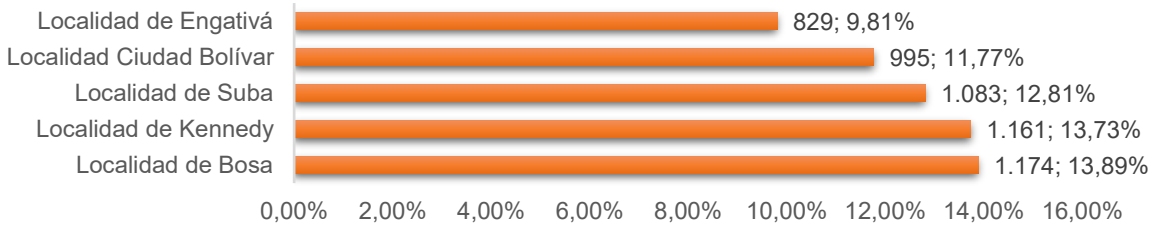
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor, en septiembre de 2026, se realizaron 12.216 capturas de datos, distribuidas en los canales de la siguiente manera: el 71,01% de la información fue registrada a través del canal presencial en los puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 16,61% y canal chat con una participación del 12,38% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica

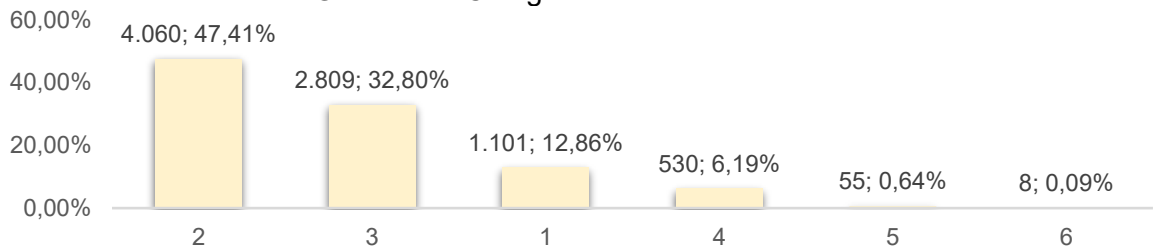


Fuente: Formulario de caracterización
*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades de Bosa, Kennedy y Suba con una participación del 40,43%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 21,58% frente a las 5.242 del total de atenciones que respondieron la caracterización de distribución demográfica; estas cinco (5) localidades representan el 62,01% de la información capturada y el 21,58% corresponde a las demás localidades.

En septiembre interactuaron 135 ciudadanos con residencia en municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,60% frente al total de participaciones.

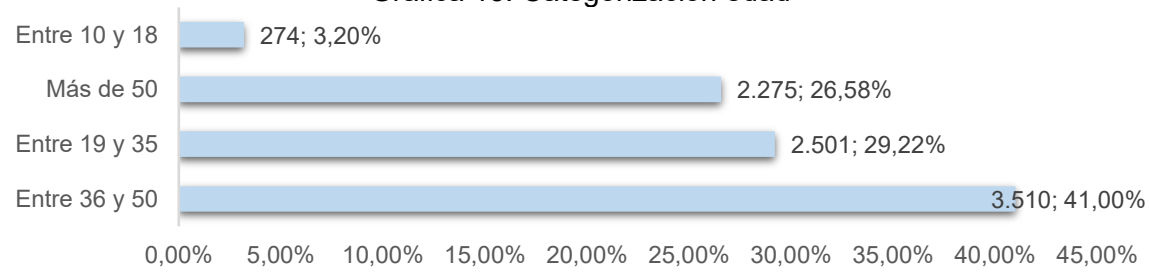
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 47,41% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32,80% como se muestra en la gráfica 12, para los demás estratos con una contribución del 19,78%.

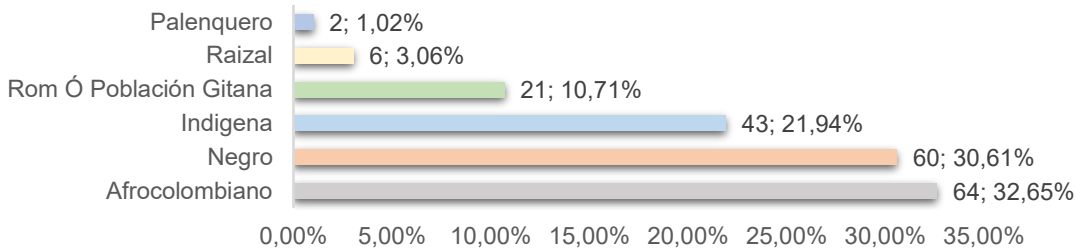
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia que el 41% de la población atendida durante el período se encuentra en entre los 36 y 50 años, entre 19 y 35 años el 29,22%, la población más de 50 años 26,58% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 3,20%.

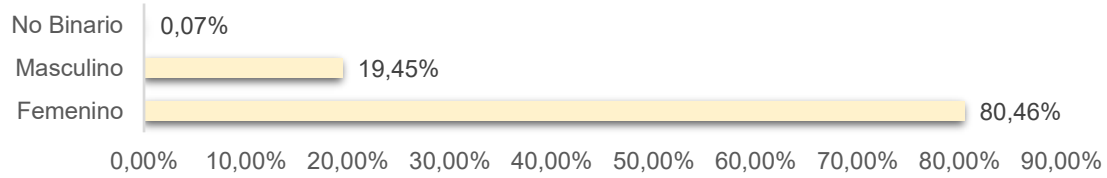
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 191 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en septiembre representan el 3,29% del total de 12.286 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 32,65%, seguida de la población negra con una participación del 30,61%, la población indígena con una participación del 21,94%, la población Rom o Población Gitana con una participación del 10,71%; los demás grupos étnicos suman una participación del 4,08% como se muestra en la gráfica.

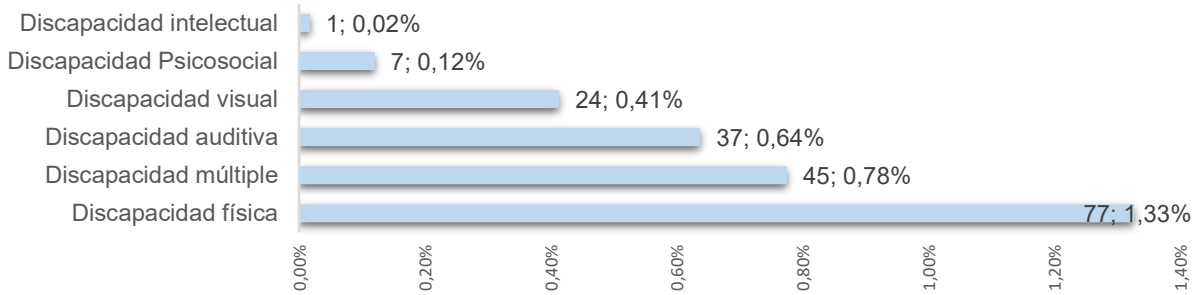
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante septiembre en canales de atención, se evidencia que el 80,46% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 19,45% al masculino y las personas identificadas como no binario corresponden al 0,07%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

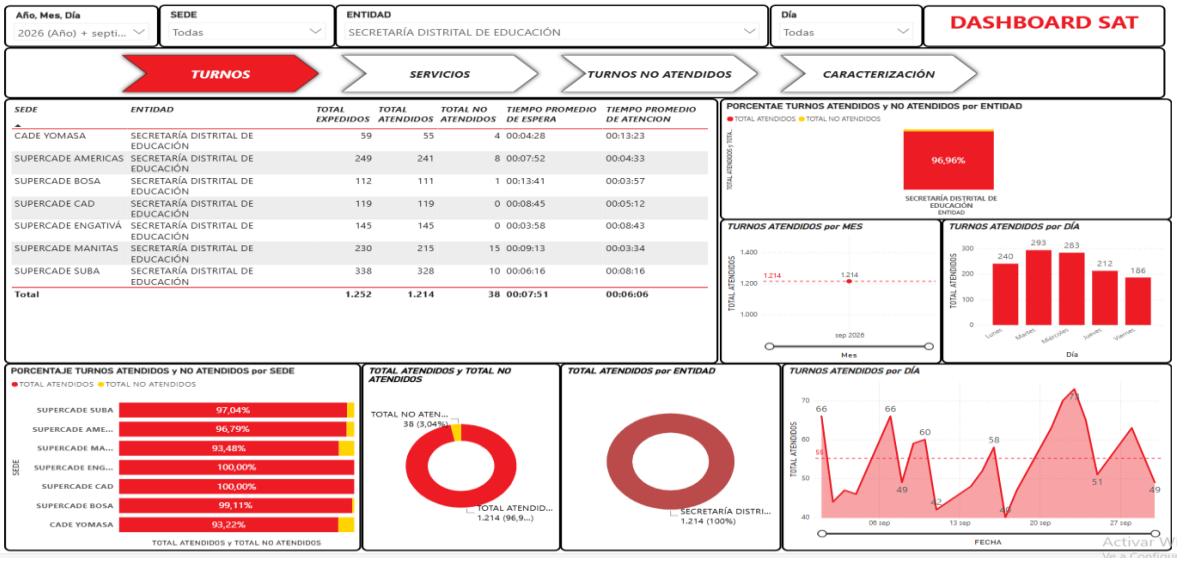
Respecto a la atención accesible, 191 usuarios de 5.801 que respondieron a la caracterización tienen alguna discapacidad y representan el 3,29% de la población atendida; la discapacidad física corresponde al 1,33%, seguida de la discapacidad múltiple con una participación de 0,78%, la discapacidad auditiva con un 0,64% de participación; la discapacidad visual representa el 0,41%. La discapacidad psicosocial tiene una participación 0,12%, finalmente la discapacidad intelectual una participación del 0,02%.

La estrategia Red Cade desarrolló la atención y caracterización de la población usuaria en los diferentes puntos habilitados, lo que permitió identificar tanto el volumen de turnos atendidos como las principales características demográficas y condiciones prioritarias de los ciudadanos. Esta información es importante para orientar la prestación del servicio y mejorar la atención de acuerdo con las necesidades específicas de la población.

En septiembre de 2026 la Secretaría de Educación del Distrito registró 1.252 turnos expedidos, de los cuales 1.214 fueron atendidos, con lo que alcanzó un indicador de atención del 96,96%, no se atendieron 38 turnos lo que corresponde al 3,04%. El desempeño evidencia una alta capacidad de respuesta en los diferentes puntos de servicio. Las sedes con mejor resultado fueron Super Cade CAD (100%), Super Cade Engativá (100%) y Super Cade Bosa (99,11%), mientras que Cade Yomasa (93,22%) presentó el menor nivel de atención. Asimismo, los mayores volúmenes de turnos no atendidos se registraron en Super Cade Suba (10 casos), Super Cade Américas (8 casos) y Super Cade Manitas (15 casos). El tiempo promedio de espera fue de 7 minutos y 51 segundos.

El comportamiento de la demanda mostró una mayor concentración de atenciones los miércoles y jueves, con 293 y 283 turnos atendidos respectivamente. Diariamente se observan fluctuaciones en la cantidad de atenciones, con picos entre 40 y 76 turnos.

Gráfica 17. Caracterización de Red Cade



Fuente: Dashboard Alcaldía Mayor de Bogotá SAT

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1. Atención presencial

De manera presencial en septiembre de 2026, se atendió 1 persona con discapacidad, así:

Tabla 38. Atención accesible discapacidades septiembre

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	1	100%
Total	1	100%

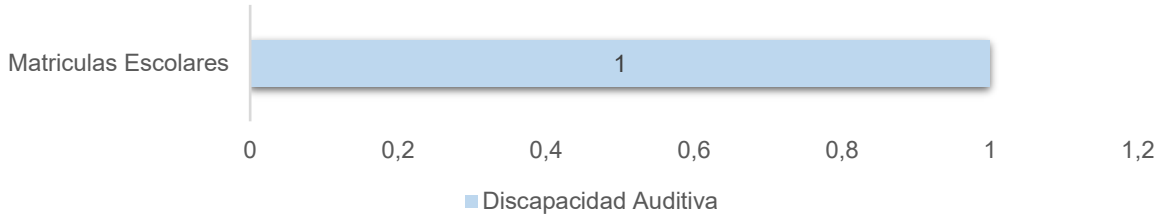
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 39. Atención accesible discapacidades septiembre

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Matrículas escolares	1	1	100%
Total general	1	1	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 18. Temáticas presenciales septiembre



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF

En concordancia con los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., la Secretaría de Educación del Distrito gestiona en los canales de atención las solicitudes que ingresan a la entidad.

5.1. Radicación de solicitudes

De los sistemas de radicación al servicio de la ciudadanía “Bogotá te Escucha” y “SIGA”, en septiembre se obtuvieron los siguientes resultados a partir de los datos consolidados.

Tabla 40. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento en septiembre

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,03%	Derecho de petición interés particular	366	17.759	18.125
	Contáctenos	-	4.932	4.932
	FUT	-	971	971

Categoría	Tipo de trámite	BTE	SIGA	Total
	Derecho de petición interés general	168	182	350
	Informativo	-	243	243
	Respuesta	-	99	99
	Derecho de petición de consulta	25	7	32
	Derecho de petición de información	-	22	22
	Invitación	-	12	12
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	7	-	7
	Factura	-	5	5
	Derecho de petición interés general	-	7.843	7.843
Requerimientos legales 3,73%	Tutela	-	986	986
	Nulidad y restablecimiento del derecho	-	186	186
	Cumplimiento de fallo	-	32	32
	Recurso de apelación	-	25	25
	Demandas	-	20	20
	Conciliación	-	20	20
	Expediente	-	13	13
	Citación	-	11	11
	Recurso de reposición	-	2	2
PQRSDF 1,92%	Queja	519	38	557
	Reclamo	92	1	93
	Felicitación	6	2	8
	Sugerencia	1	4	5
	Denuncia por actos de corrupción	5	-	5
Solicitud de acceso a la información 0,32%	Solicitud de acceso a la información	40	71	111
Total general		1.229	33.486	34.715

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

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

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

Tabla 41. Correspondencia de entrada 2026

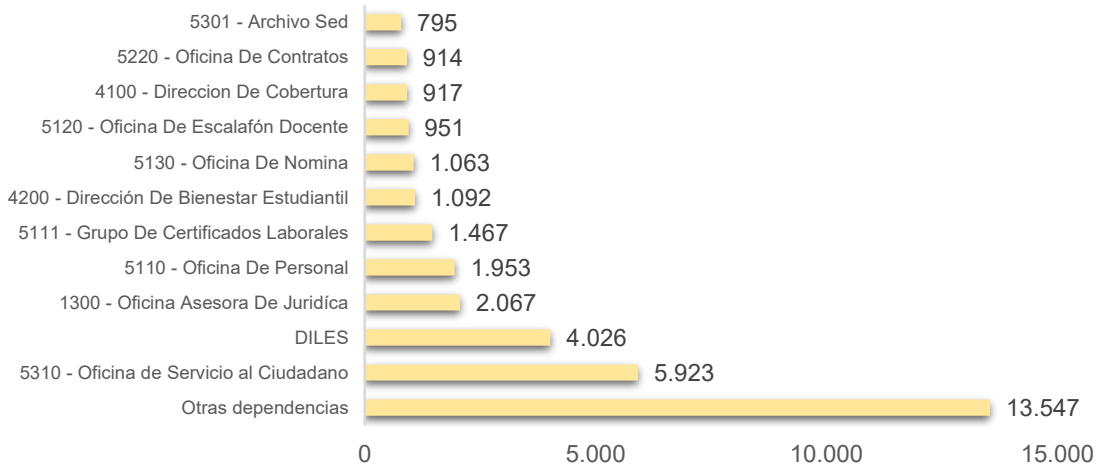
Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Enero	44.977	398	990	34	46.399

Mes	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Febrero	49.704	564	1.541	33	51.842
Marzo	44.150	450	1.290	31	45.921
Abril	32.965	454	1.271	50	34.740
Mayo	28.328	382	1.205	35	29.950
Junio	26.880	405	1.257	29	28.571
Julio	29.255	369	1.337	31	30.992
Agosto	29.690	458	951	29	31.128
Septiembre	32.641	668	1.295	111	34.715
Total	320.590	4.148	11.137	383	334.258

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron 11,52% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 88,40% fue atendido en nivel central y el 11,60% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial.

Gráfica 19. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.923 requerimientos que en su mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

5.2. Análisis de la gestión realizada

5.2.1. Solicitudes y trámites

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

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

1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
   a. Legalización de documentos al exterior 72,02%
   b. Devolución legalización 10,06%
   c. General 6,26%

2) Oficina Asesora de Jurídica:
   a. Tutelas 50,07%
   b. General 32,56%
   c. Auto admisoria demanda 8,61%

3) Oficina de Personal:
   a. General 77,16%
   b. Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,10%
   c. Incapacidades 3,74%

4) Grupo de Certificados Laborales:
   a. General 86,23%
   b. Funciones 8,52%
   c. Ampliación de términos 2,45%

5) Dirección de Bienestar Estudiantil:
   a. Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 53,02%
   b. Programa de alimentación escolar - Requerimientos proveedores e interventorías PAE 11,26%
   c. Rutas escolares 10,99%

5.2.2. Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante septiembre de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.295, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 42. Requerimientos legales de mayor demanda en septiembre

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	986	76,14%
Nulidad y restablecimiento del derecho	186	14,36%
Cumplimiento de fallo	32	2,47%
Recurso de apelación	25	1,93%
Demandas	20	1,54%
Conciliación	20	1,54%
Expediente	13	1,00%
Citación	11	0,86%
Recurso de reposición	2	0,16%
Total	1.295	100%

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

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

Los 668 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 85% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial con participación del 15%.

Tabla 43. Oficinas con mayor participación

No.	Área responsable	Cantidad	% de participación
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	59	8,83%
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	47	7,04%
3	2211 - Dirección Local de Educación Suba	32	4,79%
4	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	31	4,64%
5	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	30	4,49%
6	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	29	4,34%
7	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	28	4,19%
8	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	28	4,19%
9	4100 - Dirección de Cobertura	20	2,99%
10	7001 - 01 Traslados OSC	18	2,69%
11	Demás dependencias	195	29,20%
12	Instituciones Educativas Distritales	151	22,61%
Total		668	100%

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

5.2.4. Acceso a la información pública

En septiembre ingresaron 111 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: Oficina Asesora de Jurídica (19), Oficina OSC Respuestas (16) y Dirección de Bienestar Estudiantil (7). Las 69 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

5.3. ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

5.3.1. Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia SIGA

Los 10 requerimientos recibidos en septiembre y clasificados en las oficinas corresponden a solicitudes generales (45,33%), constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales (19,72%), legalización de documentos para estudiar en el exterior (14,07%), tutelas (3,54%), certificación de contrato y/o convenio (2,60%), traslados por no competencia (2,45%), beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) (2,10%), ampliación de términos (0,95%), inscripción en el escalafón nacional docente (0,75%) y alimentación escolar (0,68%). En conjunto, estos trámites sumaron 30.867 solicitudes, equivalentes al 92,18% del total de 33.486 requerimientos recibidos durante el mes de septiembre.

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

Tabla 44. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Solicitudes generales	17.877	18.926	17.557	13.944	12.668	11.954	13.511	12.953	15.178
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	16.018	18.618	15.511	9.423	5.755	4.736	5.888	6.220	6.604
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	5.774	5.580	5.161	5.308	4.963	4.888	4.901	4.711
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	1.436	870	529	773	1.210	803	943	1.184
Tutelas	902	1.221	1.035	991	892	952	973	871	703
Traslado por no competencia	614	871	958	738	734	717	735	752	820
Certificación de contrato y/o convenio	669	401	277	196	312	495	604	521	870
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	430	311	372	193	333	356	394	105
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	355	291	275	147	90	153	215	251
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	242	178	196	134	158	116	131	144
Total	43.190	48.274	42.568	31.825	26.916	25.608	28.027	27.901	30.570

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

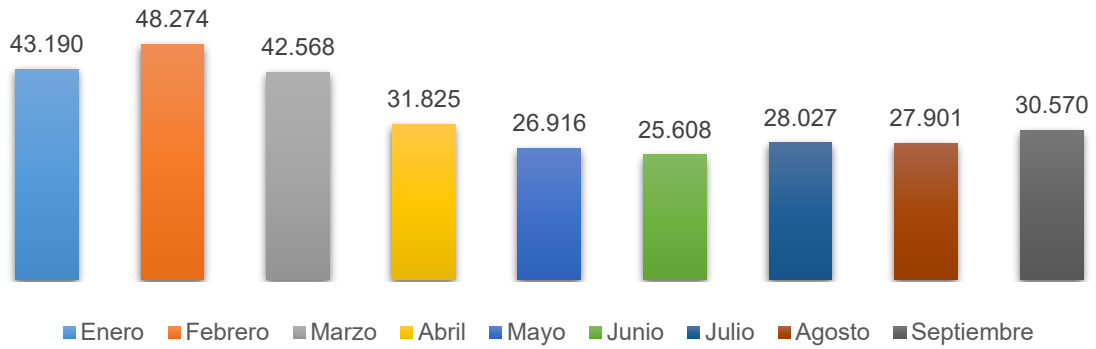
El volumen total de trámites presentó un incremento del 11,01% frente al periodo anterior, al pasar de 30.166 registros en agosto a 33.486 en septiembre (asimismo, las solicitudes del top 10 aumentaron un 10,63%, pasaron de 27.901 a 30.867). En este periodo, el trámite de traslado por no competencia registró un incremento del 9,04%, al pasar de 752 a 820

registros. Este comportamiento evidencia un aumento en las comunicaciones que requieren un análisis previo para determinar la competencia de la entidad y su correcta gestión.

Por otra parte, el trámite de inscripción en el Escalafón Nacional Docente mantuvo una tendencia al alza, al registrar un incremento del 16,74%, pasó de 215 registros en agosto a 251 en septiembre. Del mismo modo, la certificación de contrato y/o convenio presentó un aumento significativo del 66,99%, al subir de 521 registros en agosto a 870 en septiembre.

Finalmente, se evidencia que las solicitudes generales y las constancias y/o certificaciones de estudio concentran el 70,57% de los trámites del top 10 (y el 65,05% del total general) registrados durante septiembre, con 21.782 solicitudes de las 30.867 correspondientes al top 10. Dada la alta participación de estos dos trámites, resulta conveniente continuar con el fortalecimiento en la clasificación de las solicitudes generales, con el propósito de mejorar la identificación de las temáticas más recurrentes y facilitar la toma de decisiones para la gestión institucional.

Gráfica 20. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En septiembre se observó un incremento del 9,57% en el volumen total de trámites gestionados frente a agosto, al pasar de 27.901 a 30.570 registros. Esta variación se evidencia en los registros de solicitudes recibidas a través del SIGA, que alcanzaron un total de 30.570 trámites en el top 10 durante el periodo analizado.

5.3.2. Bogotá te Escucha

Las 10 temáticas con mayor participación en septiembre corresponden a solicitudes activas (se encuentran pendientes de gestionar y clasificar), acompañamiento escolar en colegios distritales, falta de información o información general, solicitud de cupo en colegio distrital, solicitud de información (fechas y valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, traslado a entidades nacionales y/o territoriales, acompañamiento escolar en colegios privados, solicitud de cupo en colegio distrital, quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente, solicitud de información sobre fechas y valores del beneficio de subsidio de transporte escolar, solicitud de cupo en colegio en concesión, y quejas hacia algún

funcionario administrativo y/o directivo administrativo. En conjunto, estas temáticas registraron 1.057 solicitudes, equivalentes al 86,00% de los 1.229 requerimientos recibidos durante septiembre a través de Bogotá Te Escucha.

Tabla 45. Top 10 solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Solicitudes activas	518	440	404	350	415	331	362	455	453
Acompañamiento escolar colegios distritales	34	102	221	168	159	159	200	166	259
Falta de información o información general	45	111	40	38	51	81	79	129	154
Solicitud de cupo colegio distrital	117	129	36	28	13	9	16	18	30
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60	28	16	15	11	44	19	23	18
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20	31	23	15	17	34	17	18	33
Acompañamiento escolar colegios privados	6	31	24	6	19	17	20	14	61
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	52	23	12	5	5	4	9	17	15
Solicitud de colegio en concesión	5	23	16	21	15	18	5	5	19
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	6	14	19	10	15	15	16	9	15
Total	863	932	811	656	720	712	743	854	1.057

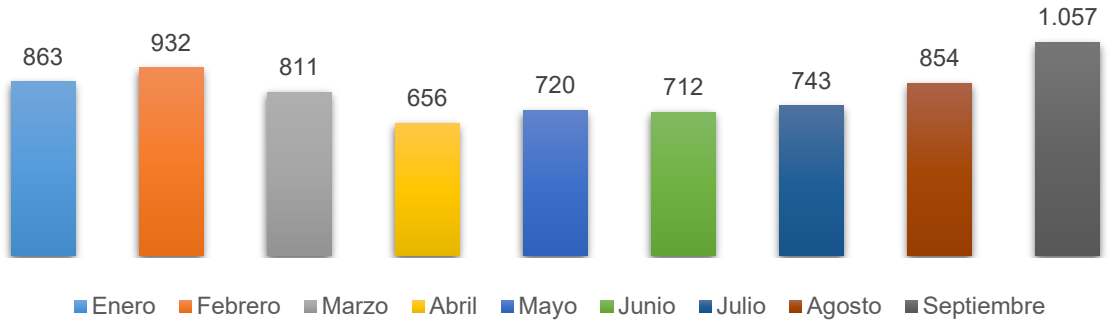
Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

El volumen de clasificación por subtemas presentó un incremento del 23,77%, al pasar de 854 registros en agosto a 1.057 en septiembre.

Las solicitudes activas registraron disminución del 0,44%, al pasar de 455 a 453 registros. Este subtema es el de mayor participación para la entidad, al concentrar el 42,86% de la gestión de estas temáticas correspondientes a septiembre (y el 36,86% del total general de 1.229 requerimientos recibidos), lo que evidencia su relevancia dentro de la operación de atención y gestión de requerimientos. En relación con las solicitudes de información (fechas y valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar, se evidenció una disminución del 21,74%, al pasar de 23 a 18 registros.

Los casos clasificados como falta de información o información general presentaron un incremento del 19,38%, al pasar de 129 a 154 registros. Finalmente, el subtema acompañamiento escolar en colegios distritales presentó un incremento significativo del 56,02%, al pasar de 166 registros en agosto a 259 en septiembre. Con este comportamiento, se mantiene posicionado como el segundo subtema con mayor volumen de registros durante septiembre, después de las solicitudes activas.

Gráfica 21. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

5.3.2.1. Denuncias por presuntos actos de corrupción

En septiembre se recibieron 5 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta.

Tabla 46. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	2
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1
Total	5

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- Asignadas a la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:

1) 6504022026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento presunto caso de solicitud de dinero para agilizar tramite de legalización de Centro de Estudios Aeronáuticos (CEA). El requerimiento fue asignado en el acta de reparto No. 14.

2) 6643972026: Ciudadano anónimo puso en conocimiento presuntas irregularidades sistemáticas y recurrentes en los procesos de contratación pública y manejo de los fondos de servicios educativos. El requerimiento fue asignado en el acta de reparto No. 17.

- Asignada a la Dirección de Inspección y Vigilancia:

1) 6410212026: El ciudadano (…) puso en conocimiento hechos relacionados con el presunto incumplimiento de las condiciones académicas y contractuales ofrecidas por Language Centers Network S.A.S. – LCN Idiomas.

- Asignada a la Dirección de Talento Humano:

1) 6358222026: Ciudadano anónimo informó irregularidades en la asignación de planta de personal (docentes de apoyo y orientadoras), desequilibrio de jornadas y presunto mal manejo presupuestal.

- Asignada a la Dirección Local de Educación Engativá:

1) 6217922026: Ciudadano anónimo denunció que el cargo de rector del Colegio General Santander IED de la localidad Engativá, presuntamente se mantuvo oculto de la convocatoria por mérito de la Comisión Nacional del Servicio Civil, pese a que estaba ocupado por una docente que no habría accedido al cargo mediante concurso de méritos y sin que dicha vacante apareciera entre las ofertadas en el concurso de directivos docentes.

5.3.2.2. Quejas, sugerencias y felicitaciones

En septiembre se recibieron 557 quejas, 7 felicitaciones y 5 sugerencias las cuales se encuentran en SIGA y BTE con los siguientes radicados:

5.3.2.2.1. Quejas

Se registraron 557 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 47. Quejas

No.	Área responsable	Número de quejas
1	1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	53
2	4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	31
3	2211 - Dirección Local de Educación Suba	30
4	2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	29
5	2207 - Dirección Local de Educación Bosa	27
6	2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	26
7	2210 - Dirección Local de Educación Engativá	24
8	1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	24
9	4100 - Dirección de Cobertura	17
10	7001 01 Traslados OSC	14
11	Demás dependencias	282
Total		557

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

Se registró 1 queja dirigida a la Oficina de Servicio al Ciudadano:

1) 6669852026: El ciudadano (…) presentó queja frente a los hechos relacionados con la atención poco cordial y apresurada brindada en las ventanillas de Fondo

Prestacional dispuestas en esta Secretaría para la atención de docentes por parte de una contratista.

5.3.2.2.2. Felicitaciones

1) E-2026-145075: Los docentes del Colegio Almirante Padilla (IED), expresaron su reconocimiento y respaldo a la labor que desempeña la rectora (…) quien se ha caracterizado por ser una persona honesta, eficiente, responsable, trabajadora y comprometida con la comunidad educativa.

2) 6641702026: La Escuela Aeronáutica de Colombia S.A.S., manifestó satisfacción por la atención recibida en la Dirección Local de Educación de Chapinero, destacó la gestión diligente, eficiente y oportuna de (…) y (…), resaltó que la escucha y asesorías brindadas facilitaron el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Educación del Distrito y la actualización frente a la normatividad vigente.

3) 6508102026: La ciudadana (…) expresó su agradecimiento a la Secretaría de Educación del Distrito por la entrega del kit estudiantil a su hija, estudiante de grado noveno del Colegio Vista Bella y por la asignación del cupo escolar que le permitió ingresar y continuar con su proceso educativo.

4) 6794712026: La ciudadana (…) felicitó a funcionario (…), agradeció las amables palabras y destacó la atención brindada.

5) 6196122026: El ciudadano (…) reconoció y felicitó a funcionaria (…) de la Oficina de Servicio al Ciudadano por su disposición y forma de atender.

6) 6241932026: Ciudadano anónimo felicitó y agradeció a la Secretaría de Educación del Distrito y al rector del Colegio San José de Castilla por el retiro del coordinador (…) de la institución, debido a que su permanencia generaba preocupación e intranquilidad en algunos integrantes de la comunidad educativa, especialmente frente a la seguridad de las estudiantes y mencionó que la decisión permitió atender oportunamente la situación y evitar posibles manifestaciones por parte de algunos padres de familia.

7) 6845372026: La ciudadana (…) felicitó y reconoció a las docentes (…) y (…), del Colegio Juan Lozano y Lozano (IED), por su destacada labor pedagógica, calidad humana, innovación y acompañamiento integral al proceso educativo de su hijo.

5.3.2.2.3. Sugerencias

1) E-2026-153422: Protección S.A. solicitó a la Secretaría de Educación del Distrito devolución de aportes pensionales respecto de (…).

2) E-2026-153484: una Interventoría informó que realizó seguimiento a las garantías requeridas por la Secretaría de Educación en el Colegio Técnico Domingo Faustino Sarmiento, sede C, debido a novedades identificadas en puertas y cerraduras instaladas en la institución.

3) E-2026-144449: La personera y cabildante estudiantil solicitaron autorización a la rectora de Colegio La Merced (IED) para implementar un buzón destinado a recibir sugerencias, recomendaciones y reportes de situaciones relacionadas con la convivencia escolar, incluidas situaciones de Tipo I y posibles casos de Bullying o acoso escolar.

4) E-2026-144452: La personera y cabildante estudiantil presentaron una propuesta a la rectora del Colegio La Merced (IED) para desarrollar, el 21 de septiembre de 2026, dos actividades denominadas “Buzón con Buenos Deseos” y “Árbol de la Amistad”, con motivo de la celebración del Día del Amor y la Amistad.

5) 6726682026: Ciudadano anónimo manifestó su preocupación por los hechos de violencia que, se presentan al interior y en los alrededores del Colegio Paulo Freire (IED).

5.4. Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en septiembre se registraron 763, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

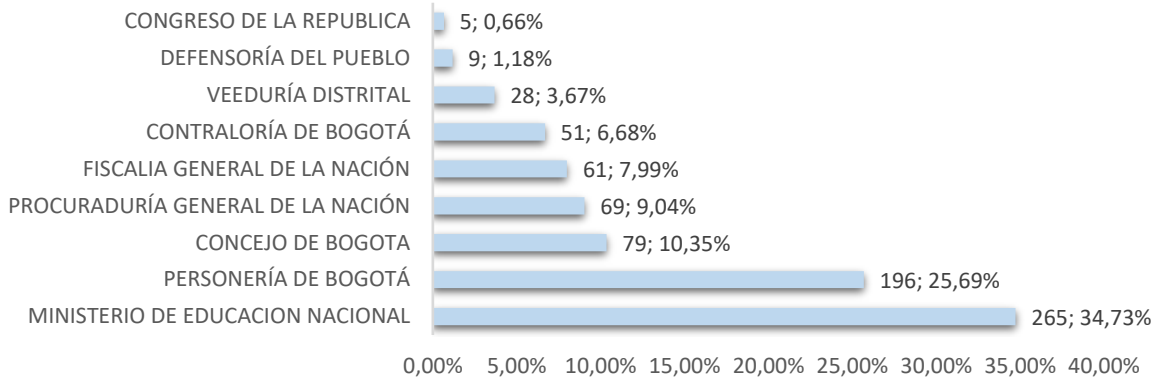
Tabla 48. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Ente de Control	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	265
Organismo de Control Nacional*	354
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	78
Rama Judicial*	61
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	5
Total	763

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

* Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá D.C., Contraloría de Bogotá D.C., Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá D.C.
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional
* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional
* Rama Judicial: Fiscalía General de la Nación
* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 22. Solicitudes de entes de control y entidades



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 34,73% corresponde al Ministerio de Educación Nacional, el 25,69% fueron remitidos por la Personería de Bogotá D.C., el 10,35% del Concejo de Bogotá, el 9,04% corresponden a la Procuraduría General de la Nación, el restante 20,18% se reparte entre otras entidades.

5.5. Indicadores de gestión de PQRSDF

5.5.1. Nivel de oportunidad

Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015[2], sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, de conformidad con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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

Tabla 49. Nivel oportunidad PQRSDF septiembre 2026

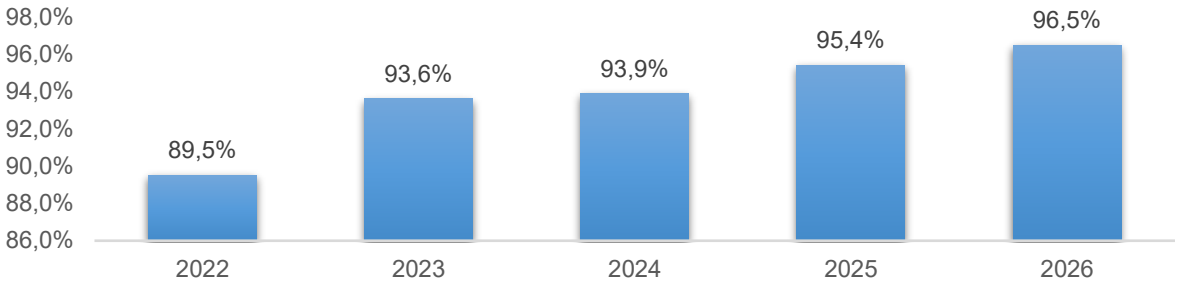
Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	5.546	313	5.233	94,4%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	4.637	144	4.493	96,9%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	730	66	664	91,0%
Subsecretaría de Gestión Institucional	21.995	536	21.459	97,6%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	7.020	162	6.858	97,7%

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

Dependencia	Total	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
Instituciones Educativas Distritales	13.354	647	12.707	95,2%
Total	53.282	1.868	51.414	96,5%*

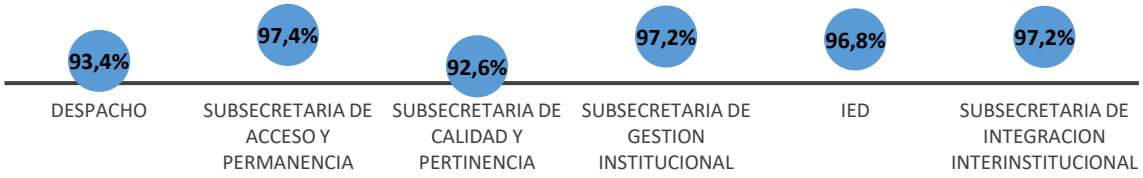
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano
*Sí cumple sobre total de PQRSDF

Tabla 50. Histórico septiembre nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 23. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

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

En septiembre, un 3.40% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,04% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 291 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 72 se encuentran entre el 90% y 99%, 33 dependencias entre el 80% y 89% y los 33 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 51. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Universo	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	763	4	759	99%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	908	5	903	99%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	171	1	170	99%
6007 - 23 Colegio Nuevo Chile (IED)	166	1	165	99%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	149	1	148	99%
5110 - Oficina de Personal	2.030	14	2016	99%
6004 - 22 Colegio Manuelita Sáenz (IED)	125	1	124	99%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	120	1	119	99%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	115	1	114	99%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	111	1	110	99%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	110	1	109	99%
1000 - Despacho	494	5	489	99%
6007 - 13 Colegio Germán Arciniegas (IED)	92	1	91	99%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayasamín (IED)	87	1	86	99%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	206	3	203	99%
6010 - 14 Colegio La Palestina (IED)	63	1	62	98%
6011 - 12 Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	63	1	62	98%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	173	3	170	98%
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	57	1	56	98%
6005 - 13 Colegio Estanislao Zuleta (IED)	55	1	54	98%
6006 - 01 Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	52	1	51	98%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	249	5	244	98%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	294	6	288	98%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	40	1	39	98%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	37	1	36	97%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	208	6	202	97%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	61	2	59	97%
6005 - 27 Colegio Ofelia Uribe de Acosta (IED)	61	2	59	97%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	147	5	142	97%
6019 - 14 Colegio el Tesoro de La Cumbre (IED)	29	1	28	97%
6006 - 04 Colegio INEM Santiago Pérez (IED)	56	2	54	96%
6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (IED)	28	1	27	96%
6019 - 09 Colegio Compartir Recuerdo (IED)	28	1	27	96%

Área responsable	Universo	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	55	2	53	96%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	384	14	370	96%
6008 - 21 Colegio John F. Kennedy (IED)	25	1	24	96%
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	25	1	24	96%
6016 - 10 Colegio La Merced (IED)	49	2	47	96%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	408	17	391	96%
6008 - 09 Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	24	1	23	96%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	161	7	154	96%
6019 - 06 Colegio Cedid Ciudad Bolívar (IED)	23	1	22	96%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	135	6	129	96%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	20	1	19	95%
6007 - 17 Colegio Kimi Pernía Domico (IED)	18	1	17	94%
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	17	1	16	94%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	34	2	32	94%
6009 - 01 Colegio Antonio Van Uden (IED)	17	1	16	94%
6010 - 01 Colegio Antonio Nariño (IED)	17	1	16	94%
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortés (IED)	17	1	16	94%
6012 - 04 Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED)	17	1	16	94%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	131	8	123	94%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	387	24	363	94%
4100 - Dirección de Cobertura	848	53	795	94%
6018 - 12 Colegio Gustavo Restrepo (IED)	16	1	15	94%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	107	7	100	93%
6018 - 13 Colegio José Martí (IED)	15	1	14	93%
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	28	2	26	93%
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	26	2	24	92%
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	13	1	12	92%
6019 - 20 Colegio José María Vargas Vila (IED)	13	1	12	92%
5100 - Dirección de Talento Humano	613	49	564	92%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	100	8	92	92%
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	25	2	23	92%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	12	1	11	92%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	384	34	350	91%
6008 - 27 Colegio Los Periodistas (IED)	11	1	10	91%
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	33	3	30	91%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2.017	193	1824	90%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	10	1	9	90%

Área responsable	Universo	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
6007 - 12 Colegio Francisco de Paula Santander (IED)	10	1	9	90%
6016 - 01 Colegio Andrés Bello (IED)	10	1	9	90%
6005 - 20 Colegio La Aurora (IED)	19	2	17	89%
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	37	4	33	89%
5130 - Oficina de Nómina	1.173	130	1043	89%
6007 - 29 Colegio de La Bici (IED)	9	1	8	89%
6011 - 25 Colegio Virginia Gutiérrez de Pineda (IED)	9	1	8	89%
6019 - 02 Colegio Antonio García (IED)	9	1	8	89%
6019 - 19 Colegio José Jaime Rojas (IED)	9	1	8	89%
6019 - 24 Colegio León De Greiff (IED)	9	1	8	89%
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)	26	3	23	88%
6003 - 05 Colegio Jorge Soto del Corral (IED)	8	1	7	88%
6005 - 29 Colegio Paulo Freire (IED)	16	2	14	88%
6011 - 02 Colegio Álvaro Gómez Hurtado (IED)	24	3	21	88%
6018 - 15 Colegio Liceo Femenino Mercedes Nariño (IED)	39	5	34	87%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	132	17	115	87%
6007 - 05 Colegio Carlos Alban Holguín (IED)	23	3	20	87%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1.593	212	1381	87%
6004 - 21 Colegio Los Alpes (IED)	21	3	18	86%
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	7	1	6	86%
6010 - 07 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	7	1	6	86%
6008 - 28 Colegio Manuel Cepeda Vargas (IED)	41	6	35	85%
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	39	6	33	85%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	13	2	11	85%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	13	2	11	85%
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	19	3	16	84%
6005 - 30 Colegio Provincia de Quebec (IED)	6	1	5	83%
6007 - 38 Esmeralda Arboleda Cadavid (IED)	6	1	5	83%
6008 - 29 Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	6	1	5	83%
6009 - 07 Colegio Luis Ángel Arango (IED)	6	1	5	83%
6012 - 05 Colegio Juan Francisco Berbeo (IED)	45	8	37	82%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	44	8	36	82%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	5	1	4	80%
6010 - 03 Colegio Charry (IED)	15	3	12	80%
6011 - 19 Colegio Prado Veraniego (IED)	10	2	8	80%

Área responsable	Universo	No cumple	Sí cumple	Nivel de oportunidad
6008 - 39 Colegio San Pedro Claver (IED)	24	5	19	79%
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	83	18	65	78%
6001 - 07 Colegio Nuevo Horizonte (IED)	23	5	18	78%
6004 - 25 Colegio Nueva Delhi (IED)	9	2	7	78%
6018 - 22 Colegio Rafael Delgado Salguero (IED)	4	1	3	75%
6008 - 32 Colegio Nelson Mandela (IED)	11	3	8	73%
6018 - 27 Colegio San Agustín (IED)	22	6	16	73%
6011 - 26 Colegio Vista Bella (IED)	10	3	7	70%
6011 - 07 Colegio Gerardo Molina Ramírez (IED)	13	4	9	69%
6002 - 02 Colegio San Martín de Porres (IED)	3	1	2	67%
6003 - 03 Colegio El Verjón (IED)	3	1	2	67%
6004 - 10 Colegio Francisco Javier Matiz (IED)	3	1	2	67%
6004 - 24 Colegio Moralba Suroriental (IED)	3	1	2	67%
6005 - 43 Colegio Santa Martha (IED)	3	1	2	67%
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	9	3	6	67%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	68	23	45	66%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	25	9	16	64%
6012 - 09 Colegio Tomás Carrasquilla (IED)	11	5	6	55%
5200 - Dirección de Contratación	2	1	1	50%
6004 - 07 Colegio El Rodeo (IED)	32	16	16	50%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	23	14	9	39%
6009 - 09 Colegio Rodrigo Arenas Betancourt (IED)	9	6	3	33%
6005 - 07 Colegio Diego Montana Cuéllar (IED)	38	26	12	32%
6001 - 06 Colegio General Santander (IED)	13	9	4	31%
6003 - 04 Colegio Externado Nacional Camilo Torres (IED)	14	12	2	14%
6014 - 07 Colegio San Francisco de Asís (IED)	7	6	1	14%
6004 - 28 Colegio República del Ecuador (IED)	4	4	0	0%
6007 - 18 Colegio La Concepción (IED)	1	1	0	0%
6011 - 29 Colegio José María Velaz (IED)	1	1	0	0%
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	18	18	0	0%
6014 - 03 Colegio Liceo Nacional Antonia Santos (IED)	1	1	0	0%
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	1	1	0	0%
6019 - 42 Colegio El Ensueño (IED)	1	1	0	0%

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

5.5.1.1. Nivel de oportunidad de los trámites

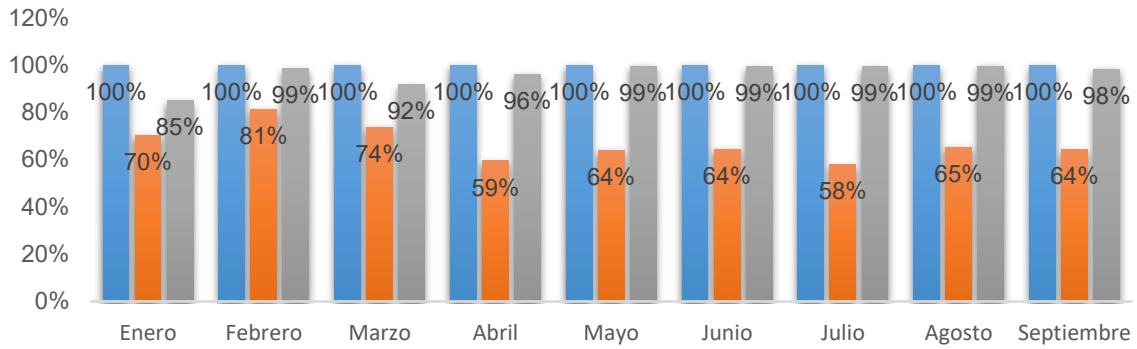
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

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

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámites	160.401	153.062	95,4%	127
Servicios	55.264	36.466	66,0%	42
Otros procedimientos administrativos	9.379	9.379	100%	37
Total	225.052	198.907	88,4%	206

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites
*Respondidas en términos sobre total de recibidas

Gráfica 24. Porcentaje acumulado de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia:

Tabla 53. Nivel oportunidad trámites por dependencia

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	94%	98%	98%	99%	97%	99%	93%	97%	81%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	-	-	-	100%	100%	100%	-	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	-	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%	90%	91%	96%	100%	100%	100%	97%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Dirección de Talento Humano	104%	110%	92%	100%	94%	100%	100%	100%	99%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Grupo de Certificados Laborales*	6%	11%	8%	5%	5%	5%	4%	7%	8%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%	98%	89%	91%	99%	98%	99%	99%	99%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%	-	100%	67%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	95%	98%	88%	99%	99%	98%	100%	100%	96%
Oficina de Personal*	103%	98%	97%	100%	98%	98%	99%	99%	98%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites
*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

5.5.2. Valoración de la calidad en las respuestas

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

Se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. En septiembre se tomó una muestra de 376 monitoreos, de la cual 269 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 107 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó un indicador del 71,54%.

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

A continuación, se presentan las dependencias e instituciones educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 81 áreas evaluadas.

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

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1814	52	2	50	96,15%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	130	12	1	11	91,67%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	79	11	1	10	90,91%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1071	8	1	7	87,50%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	185	6	1	5	83,33%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	204	10	2	8	80,00%
6005 - 21 Colegio Los Comuneros - Oswaldo Guayasamín (IED)	96	5	1	4	80,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	294	4	1	3	75,00%
4100 - Dirección de Cobertura	967	15	4	11	73,33%
6019 - 27 Colegio Nicolás Gómez Dávila (IED)	82	15	4	11	73,33%
5100 - Dirección de Talento Humano	199	20	6	14	70,00%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	117	3	1	2	66,67%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	68	3	1	2	66,67%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	159	3	1	2	66,67%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	304	3	1	2	66,67%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	124	3	1	2	66,67%
6019 - 14 Colegio El Tesoro de la Cumbre (IED)	34	3	1	2	66,67%
5110 - Oficina de Personal	692	21	8	13	61,90%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	163	5	2	3	60,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	44	7	3	4	57,14%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	63	2	1	1	50,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	252	4	2	2	50,00%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	29	2	1	1	50,00%
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	16	2	1	1	50,00%
6007 - 14 Colegio Grancolombiano (IED)	15	2	1	1	50,00%
6010 - 17 Colegio Marco Tulio Fernández (IED)	17	2	1	1	50,00%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	10	2	1	1	50,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	148	9	5	4	44,44%
6011 - 20 Colegio Ramón de Zubiría (IED)	102	5	3	2	40,00%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	104	3	2	1	33,33%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	51	3	2	1	33,33%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	63	3	2	1	33,33%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	137	3	2	1	33,33%
1200 - Oficina de Control Interno	11	4	3	1	25,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	265	4	3	1	25,00%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	99	7	6	1	14,29%
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	91	7	6	1	14,29%
1000 - Despacho	153	1	1	0	0,00%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz	10	3	3	0	0,00%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	12	1	1	0	0,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	115	2	2	0	0,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	15	1	1	0	0,00%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	15	1	1	0	0,00%
6004 - 20 Colegio La Victoria (IED)	19	1	1	0	0,00%
6005 - 15 Colegio Federico García Lorca (IED)	37	2	2	0	0,00%
6005 - 44 Colegio Tenerife - Granada Sur (IED)	41	1	1	0	0,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
6008 - 20 Colegio Jairo Aníbal Niño (Ced)	9	1	1	0	0,00%
6010 - 30 Colegio Simón Bolívar (IED)	11	1	1	0	0,00%
6011 - 08 Colegio Gerardo Paredes (IED)	9	3	3	0	0,00%
6011 - 29 Colegio José María Velaz (IED)	1	1	1	0	0,00%
6016 - 03 Colegio Benjamín Herrera (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 03 Colegio Arborizadora Alta (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 17 Colegio Guillermo Cano Isaza (IED)	28	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad
*Total que cumple sobre el total de la muestra

La causa más reiterada de los incumplimientos obedece a la falta de evidencia del envío a través del área de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano para garantizar la generación de la certificación de envío.

5.5.3. Percepción de la calidad en las respuestas

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

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogota.edu.co encuentran una encuesta Forms que se diligencia a través del enlace https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc.

- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

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

Una vez aplicada la encuesta, en septiembre se obtuvo un total de 61 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 22 dependencias de la entidad, 10 estuvieron por debajo

del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

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

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Suba	2		2	100,00%
Oficina de Personal	4		4	100,00%
Oficina de Escalafón Docente	1		1	100,00%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	2		2	100,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1		1	100,00%
Oficina de Contratos	1		1	100,00%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1		1	100,00%
Oficina de Nómina	2		2	100,00%
Dirección de Talento Humano	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Engativá	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	1		1	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	9	3	12	75,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	1	4	75,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	1	2	50,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	1	2	50,00%
Dirección de Cobertura	2	3	5	40,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	3	11	14	21,40%
Dirección de Dotaciones Escolares		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		1	1	0,00%
Oficina de Control Interno		1	1	0,00%
Total general	37	24	61	60,66%*

Fuente: Tablero percepción de la calidad Oficina de Servicio al Ciudadano
*Total que cumple sobre el total

El indicador obtenido para este mes fue del 60,66%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (50%).

Tabla 56. Histórico indicador de percepción 2026

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	56	24	32	42,86%
Febrero	60	31	29	51,67%
Marzo	64	39	25	60,94%
Abril	213	91	122	42,72%
Mayo	190	90	100	47,37%
Junio	56	32	24	57,14%
Julio	59	31	28	52,54%
Agosto	32	16	16	50,00%
Septiembre	61	37	24	60,66%

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Total general	791	391	400	49,43%*

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano
*Total cumple sobre total de encuestas

5.6. Gestión de vencidos

Al comparar el reporte del 31 de agosto de 2026 que presentó 792 radicados vencidos con el reporte del 30 de septiembre de 2026 que presentó 769, se evidencia una disminución de 23 casos. Los 769 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 171 son entradas, 382 internos, 153 FUT y 63 SDQS.
- 706 son de SIGA y 63 de Bogotá te Escucha.
- 142 pertenecen a Nivel Central, 16 a Direcciones Locales de Educación y 611 a las Instituciones Educativas.

Tabla 57. Variación de vencimientos

Nivel	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Variación
Nivel central	435	499	504	240	155	222	133	188	142	Bajó
Direcciones Locales	38	26	36	60	46	31	18	24	16	Bajó
Instituciones Educativas Distritales	1236	663	718	836	538	697	643	580	611	Subió
Total	1.709	1.188	1.258	1.136	739	950	794	792	769	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

5.7. Gestión correspondencia de salida

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

De acuerdo con los registros de envío reportados por Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72 en septiembre de 2026 se gestionaron 21.038 envíos, de los cuales 20.055 correspondieron al componente electrónico (95,33 %) y 983 al componente físico (4,67 %). Frente a agosto de 2026, se registraron 17.095 envíos, se presentó un incremento de 3.943 envíos, equivalente al 23,06%.

En cuanto a la correspondencia física, en septiembre se gestionaron 983 envíos, de los cuales 578 correspondieron a envíos físicos (2,75% del total) y 405 al servicio de mensajería motorizada (1,93%). Esta última modalidad se utiliza principalmente para entregas en Bogotá D.C. La distribución permite atender las comunicaciones de acuerdo con sus características, cobertura y requerimientos de oportunidad.

Respecto de la correspondencia electrónica postal certificada, a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co (SEDN) se registraron 13.795 envíos, equivalentes al 65,57% del total de envíos gestionados en septiembre. En este canal se registraron 566 rechazos y 656 devoluciones. Estas novedades corresponden, entre otras causas, a direcciones inexistentes o incorrectas, buzones llenos, dominios inválidos, restricciones de los servidores de destino y políticas de seguridad de las organizaciones receptoras.

Por su parte, mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co (NOTIFI) se registraron 6.260 envíos, equivalentes al 29,76% del total, de los cuales se reportaron 125 devoluciones. Estas novedades fueron objeto de seguimiento y validación de acuerdo con la información suministrada por el proveedor y las gestiones requeridas por las dependencias responsables.

En conjunto, los envíos electrónicos representaron el 95,33% del total gestionado en septiembre, mientras que los envíos físicos representaron el 4,67%; se evidencia la predominancia del canal electrónico en la gestión de las comunicaciones oficiales.

Es importante precisar que las cifras anteriormente señaladas corresponden a los registros de envíos y novedades reportados por Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72 y corresponden a los envíos certificados gestionados y no deben confundirse con el universo de salidas registradas en SIGA utilizado para el cálculo de los indicadores de gestión, dado que una misma salida puede generar uno o varios envíos.

Para efectos de facturación, el servicio de correo electrónico certificado se liquida de conformidad con las unidades de envío establecidas contractualmente y las condiciones aplicables al servicio.

Tabla 58. Correspondencia de salida 2026

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	904	15.441	16.345
Febrero	1.107	31.293	32.400
Marzo	1.382	27.069	28.451
Abril	1.364	31.682	33.046
Mayo	1.216	17.581	18.797
Junio	1.032	16.573	17.605
Julio	873	17.106	17.979
Agosto	1.002	16.093	17.095
Septiembre	983	20.055	21.038
Total	9.863	192.893	202.756

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

Las cifras presentadas en esta tabla corresponden a los envíos certificados gestionados durante el período, discriminados entre los componentes físico y electrónico, de acuerdo con los registros de SIGA y los reportes suministrados por Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72.

Entre enero y septiembre de 2026, se gestionaron 202.756 envíos certificados, de los cuales 192.893 correspondieron al componente electrónico y 9.863 al componente físico. El componente electrónico representó el 95,14% del total, mientras que el componente físico correspondió al 4,86%, se evidencia la predominancia del canal electrónico en la gestión de las comunicaciones oficiales.

En septiembre de 2026 se registraron 21.038 envíos, de los cuales 20.055 fueron electrónicos y 983 físicos. Frente a agosto, periodo en que se registraron 17.095 envíos, septiembre presentó un incremento de 3.943 envíos, equivalente al 23,06 %.

En términos acumulados, la participación del 95,14 % del canal electrónico frente al 4,86 % del canal físico refleja la utilización predominante de los medios electrónicos para la gestión de las comunicaciones oficiales, con mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad asociados a los servicios de correspondencia.

5.7.1. Indicadores de gestión correspondencia

Con el fin de fortalecer el control y la trazabilidad del proceso de correspondencia de salida, se realiza el seguimiento a la relación entre el total de comunicaciones efectivamente gestionadas a través de los canales autorizados (físico y electrónico) y aquellas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia.

Entre enero y septiembre de 2026 se observaron los siguientes resultados:

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

Mes	Salidas gestionadas (OSC)	Salidas registradas en SIGA	% Cumplimiento
Enero	20.722	25.680	80,69%
Febrero	36.109	42.572	84,82%
Marzo	37.646	44.997	83,70%
Abril	31.304	36.587	85,56%
Mayo	23.990	29.073	82,52%
Junio	26.944	32.009	84,18%
Julio	25.396	30.772	82,53%
Agosto	24.294	29.847	81,40 %
Septiembre	27.365	33.854	80,83%
Total	253.770	305.391	83,10%

Fuente: Consolidado facturación 4-72 y Reporte SIGA
* Relación entre salidas gestionadas y salidas registradas en SIGA

En septiembre de 2026, el indicador alcanzó un resultado de 80,83%, correspondiente a 27.365 salidas gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, frente a 33.854 salidas registradas en el Sistema de Gestión de Correspondencia. En comparación con agosto de 2026, periodo en que se obtuvo un cumplimiento del 81,40%, se presentó una disminución de 0,57 puntos porcentuales.

En septiembre se gestionaron 27.365 salidas, lo que representa un incremento frente a las 24.294 gestionadas en agosto. No obstante, el número de salidas registradas en SIGA también aumentó, pasó de 29.847 en agosto a 33.854 en septiembre. En consecuencia, aunque se presentó un aumento en el volumen de salidas gestionadas, la proporción de gestión frente al total registrado disminuyó ligeramente.

El comportamiento del indicador evidencia que en septiembre la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó más del 80% de las salidas registradas en SIGA, con un nivel de atención superior a este umbral. El resultado refleja la continuidad de la gestión de correspondencia frente al volumen de salidas registradas durante el período.

Entre enero y septiembre de 2026 se registraron 305.391 salidas en SIGA, de las cuales 253.770 fueron gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, lo que representa un cumplimiento acumulado del 83,10%. Durante los nueve meses evaluados, el indicador se mantuvo por encima del 80%, con resultados que oscilaron entre 80,69% y 85,56%. El promedio simple de los resultados mensuales fue de 82,91%.

Es importante precisar que las cifras de este indicador corresponden a salidas y no al número de envíos certificados reportados por el proveedor 4-72. Los 202.756 envíos certificados acumulados entre enero y septiembre y las 253.770 salidas gestionadas por la OSC corresponden a universos de medición diferentes y no deben sumarse ni compararse directamente.

En este sentido, el indicador permite medir la proporción de las salidas registradas en SIGA que fueron gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, mientras que las cifras de la Tabla 59 permiten realizar seguimiento al volumen de envíos certificados físicos y electrónicos gestionados a través de los servicios de correspondencia.

5.7.1.1. Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La efectividad en la gestión de la correspondencia física de salida se determina mediante la relación entre los envíos entregados efectivamente y el total de envíos físicos gestionados. Las devoluciones corresponden a los envíos que no culminan satisfactoriamente el proceso de entrega debido a inconsistencias en la información de direccionamiento o a otras novedades presentadas durante el proceso de distribución.

En septiembre de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 983 envíos físicos, de los cuales 691 fueron entregados efectivamente y 292 presentaron devolución, alcanzó un nivel de efectividad del 70,30%. Frente a agosto de 2026, periodo en que se gestionaron

1.002 envíos físicos, en septiembre se presentó una disminución del 1,90% en el volumen de envíos, al pasar de 1.002 a 983. No obstante, las entregas efectivas aumentaron un 4,07%, pasaron de 664 a 691, mientras que las devoluciones disminuyeron un 13,61%, al pasar de 338 a 292 casos.

Como resultado de este comportamiento, el nivel de efectividad presentó una mejora de 4,03 puntos porcentuales, al pasar del 66,27% en agosto al 70,30% en septiembre. El aumento de las entregas efectivas, acompañado de una disminución de las devoluciones, permitió mejorar el resultado de la gestión de correspondencia física en septiembre, pese a la reducción en el volumen total de envíos.

En términos acumulados, entre enero y septiembre de 2026 se gestionaron 9.863 envíos físicos, de los cuales 6.913 correspondieron a entregas efectivas y 2.950 a devoluciones, para una efectividad acumulada del 70,08%.

La evolución mensual permite realizar seguimiento al comportamiento de los envíos físicos, las entregas efectivas y las devoluciones, así como identificar las variaciones del nivel de efectividad frente al mes anterior. Este seguimiento facilita la identificación de las dependencias y situaciones que requieren acciones de mejora y contribuye al fortalecimiento del control y la trazabilidad del servicio de correspondencia física de salida.

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

Mes	Envíos físicos	Entregas efectivas	Devoluciones	Efectividad	Variación efectividad
Enero	904	610	294	67,48%	−24,06 p.p.
Febrero	1.107	742	365	67,03%	−0,45 p.p.
Marzo	1.382	922	460	66,72%	−0,31 p.p.
Abril	1.364	856	508	62,76%	−3,96 p.p.
Mayo	1.216	801	415	65,87%	+3,11 p.p.
Junio	1.032	747	285	72,38%	+6,51 p.p.
Julio	873	580	293	66,44%	−5,94 p.p.
Agosto	1.002	664	338	66,27%	−0,17 p.p.
Septiembre	983	691	292	70,30 %	+4,03 p.p.

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

En septiembre de 2026, las devoluciones estuvieron asociadas principalmente con novedades que afectan la entrega de los envíos, entre ellas inconsistencias en la información de direccionamiento suministrada por las dependencias remitentes, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, cambios de domicilio, ausencia del destinatario y otras situaciones presentadas durante el proceso de distribución.

Del total de 292 devoluciones registradas en septiembre, 259 casos, equivalentes al 88,70%, se concentraron en tres dependencias: la Dirección de Inspección y Vigilancia, con 101 devoluciones; la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción, con 93; y la Oficina de Escalafón Docente, con 65. Estas dependencias concentran la mayor proporción de las devoluciones del período, por lo que resulta pertinente mantener un seguimiento focalizado

sobre las causas que generan estas novedades y sobre la información utilizada para el direccionamiento de los envíos.

La Dirección de Inspección y Vigilancia presentó el mayor número de devoluciones, con 101 casos de un total de 163 envíos, alcanzó una efectividad del 38,0%. La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción registró 93 devoluciones de 392 envíos, para una efectividad del 76,3%, mientras que la Oficina de Escalafón Docente presentó 65 devoluciones de 176 envíos, alcanzó una efectividad del 63,1%. Asimismo, la Oficina de Personal registró 21 devoluciones de 45 envíos, con una efectividad del 53,3% y la Oficina de Contratos presentó una efectividad del 50,0%, correspondiente a 1 devolución de 2 envíos.

Varias dependencias alcanzaron una efectividad del 100%, al no registrar devoluciones durante el período. Entre estas se encuentran la Oficina Asesora de Jurídica, las Direcciones Locales de Educación de Santa Fe - Candelaria, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba y Ciudad Bolívar, la Dirección de Educación Preescolar y Básica, la Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas, la Subsecretaría de Acceso y Permanencia, la Dirección de Bienestar Estudiantil, la Dirección de Dotaciones Escolares, la Subsecretaría de Gestión Institucional, la Dirección de Talento Humano, la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, la Dirección de Contratación, la Oficina de Apoyo Precontractual, la Dirección de Servicios Administrativos y OSC Respuestas.

Este comportamiento evidencia la importancia de realizar una adecuada validación previa de la información del destinatario y de los datos de direccionamiento antes de efectuar los envíos, como medida preventiva para reducir la ocurrencia de devoluciones.

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

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		10	10	100,0%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	93	299	392	76,3%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	7	10	70,0%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		1	1	100,0%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa		3	3	100,0%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	100,0%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		1	1	100,0%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		2	2	100,0%
2211 - Dirección Local de Educación Suba		1	1	100,0%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	100,0%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	101	62	163	38,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		1	1	100,0%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas		1	1	100,0%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia		2	2	100,0%
4100 - Dirección de Cobertura	2	5	7	71,4%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil		2	2	100,0%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		17	17	100,0%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		1	1	100,0%
5100 - Dirección de Talento Humano		51	51	100,0%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones		58	58	100,0%
5110 - Oficina de Personal	21	24	45	53,3%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	3	4	75,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	65	111	176	63,1%
5130 - Oficina de Nómina	5	22	27	81,5%
5200 - Dirección de Contratación		1	1	100,0%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100,0%
5220 - Oficina de Contratos	1	1	2	50,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		1	1	100,0%
531002 - Oficina OSC Respuestas		1	1	100,0%
Total general	292	691	983	

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

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

Como acción de mejora, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizará cortes semanales de seguimiento a las devoluciones, con el propósito de identificar oportunamente las novedades y sus principales causas, informar a las dependencias responsables y promover la validación y actualización de la información de direccionamiento antes de efectuar nuevos envíos.

De igual manera, se priorizará el seguimiento a las dependencias que concentran el mayor número de devoluciones, con el fin de identificar las causas recurrentes y promover acciones focalizadas que permitan reducir estas novedades. Estas acciones contribuirán al mejoramiento progresivo de la efectividad de la correspondencia física y al fortalecimiento del control y seguimiento del servicio prestado a través de 4-72.

5.7.1.2. Nivel de efectividad correo electrónico certificado

En septiembre de 2026, la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionó 20.055 envíos de correo electrónico certificado, equivalentes al 95,33% del total de envíos certificados de correspondencia gestionados durante el mes, consolidándose el canal electrónico como el principal mecanismo para la remisión de comunicaciones oficiales.

Del total de envíos electrónicos, 13.795 correspondieron al buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co (SEDN) y 6.260 al buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co (NOTIFI).

Frente a agosto de 2026, mes en el que se gestionaron 16.093 envíos electrónicos, en septiembre se presentó un incremento de 3.962 envíos, equivalente al 24,62%. Este aumento se presentó tanto en SEDN como en NOTIFI. En SEDN, los envíos pasaron de 10.809 a 13.795, lo que representa un incremento de 2.986 envíos (27,62%); mientras que

NOTIFI pasó de 5.284 a 6.260 envíos, con un incremento de 976 envíos (18,47%).

En términos de efectividad, de acuerdo con el reporte de envíos y efectividad suministrado por Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72, durante septiembre se registraron 19.274 entregas efectivas y 781 devoluciones, para una efectividad general del 96,11%.

Tabla 62. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica 2026

Buzón	Envíos	Entregas efectivas	Devoluciones	Efectividad
sednotificaciones@educacionbogota.edu.co (SEDN)	13.795	13.139	656	95,24%
notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co (NOTIFI)	6.260	6.135	125	98,00%
Total	20.055	19.274	781	96,11%*

Fuente: Reporte de envíos y efectividad de correspondencia electrónica – Servicios Postales Nacionales S.A.S. – 4-72.
*Entregas efectivas sobre total de envíos

Para el buzón SEDN, en septiembre se gestionaron 13.795 envíos, de los cuales 13.139 fueron entregados efectivamente y 656 presentaron devolución, para una efectividad del 95,24%. Frente a agosto, los envíos aumentaron en 2.986 casos (27,62%), al pasar de 10.809 a 13.795. Las devoluciones, por su parte, aumentaron de 453 a 656 casos, es decir, 203 casos adicionales, equivalentes al 44,81%.

En este periodo se registraron 566 rechazos en la revisión y validación previa realizada por Correspondencia sobre la información de SIGA y 656 devoluciones reportadas por 4-72, asociadas a novedades presentadas durante el envío, como dominios inexistentes, buzones llenos o restricciones del servidor receptor.

Por su parte, el buzón NOTIFI registró 6.260 envíos, de los cuales 6.135 fueron entregados efectivamente y 125 presentaron devolución, con una efectividad del 98,00 %. Frente a agosto, los envíos aumentaron en 976 casos (18,47%), al pasar de 5.284 a 6.260, mientras que las devoluciones aumentaron en 6 casos, al pasar de 119 a 125.

En términos generales, el correo electrónico certificado alcanzó una efectividad del 96,11% en septiembre, de acuerdo con el reporte de 4-72. El buzón NOTIFI presentó el mayor nivel de efectividad, con 98,00%, mientras que SEDN alcanzó 95,24%. La diferencia entre ambos resultados se relaciona con el comportamiento de las novedades de entrega registradas en cada canal.

Las devoluciones y demás novedades identificadas en el período fueron objeto de seguimiento y validación con base en la información suministrada por el proveedor y en los registros internos de la Secretaría. Entre las causas reportadas se encuentran direcciones de correo incorrectas o inexistentes, cuentas inactivas, buzones llenos, dominios no válidos, restricciones de los servidores de destino, políticas de seguridad y otras condiciones técnicas que impiden la entrega satisfactoria del mensaje.

El comportamiento de los envíos gestionados mediante el buzón SEDN, discriminado por dependencia, se presenta a continuación:

Tabla 63. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
1000 - Despacho		2	2	100,0%
1200 - Oficina de Control Interno		15	15	100,0%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	8	202	210	96,2%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	20	301	321	93,8%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	20	21	95,2%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	8	9	88,9%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	24	395	419	94,3%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	10	139	149	93,3%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	10	88	98	89,8%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal		7	7	100,0%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	11	145	156	92,9%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	11	185	196	94,4%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	1	43	44	97,7%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	20	119	139	85,6%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	5	127	132	96,2%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	15	337	352	95,7%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	25	463	488	94,9%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	5	131	136	96,3%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	223	226	98,7%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño		16	16	100,0%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	1	95	96	99,0%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	5	87	92	94,6%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	5	191	196	97,4%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	6	7	85,7%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	1	23	24	95,8%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	16	256	272	94,1%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		45	45	100,0%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia		3	3	100,0%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	2	13	15	86,7%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1	7	8	87,5%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	27	391	418	93,5%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		6	6	100,0%
4100 - Dirección de Cobertura	45	788	833	94,6%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	104	1499	1603	93,5%

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	44	505	549	92,0%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		4	4	100,0%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	3	62	65	95,4%
5100 - Dirección de Talento Humano	3	335	338	99,1%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	17	726	743	97,7%
5110 - Oficina de Personal	24	1497	1521	98,4%
5111 - Grupo de Certificados Laborales		39	39	100,0%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	10	680	690	98,6%
5130 - Oficina de Nómina	40	1273	1313	97,0%
5200 - Dirección de Contratación		1	1	100,0%
5220 - Oficina de Contratos		118	118	100,0%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	1	15	16	93,8%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	23	1165	1188	98,1%
531002 - Oficina OSC Respuestas	22	424	446	95,1%
5400 - Dirección Financiera	1	7	8	87,5%
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad		2	2	100,0%
Total General	566	13229	13795	95,9%

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue de Guías 2026
*La tabla corresponde únicamente a los envíos gestionados mediante el buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co con la información de las DLES y Nivel Central.
*La efectividad general se calcula con base en el total de entregas efectivas frente al total de envíos gestionados. Por su parte, el promedio de efectividad corresponde al promedio de los resultados obtenidos por cada dependencia; por esta razón, ambos valores pueden ser diferentes.

Nota: La Tabla 64 corresponde exclusivamente al buzón SEDN y relaciona las entregas registradas en la base con el total de envíos asignados a cada dependencia. Las 566 novedades/rechazos corresponden a esta base operativa y no deben confundirse con las 656 devoluciones reportadas por 4-72 en la Tabla 63, ya que provienen de fuentes diferentes.

Los mayores volúmenes de envíos SEDN se concentraron en Bienestar Estudiantil (1.603), Oficina de Personal (1.521), Nómina (1.313), Oficina de Servicio al Ciudadano (1.188), Cobertura (833), Talento Humano - Prestaciones (743) y Escalafón Docente (690). Las mayores cantidades de novedades se registraron en Bienestar Estudiantil (104), Cobertura (45), Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos (44), Nómina (40), Oficina de Personal (24), OSC (23) y OSC Respuestas (22).

Estos valores deben analizarse en relación con el volumen de envíos, dado que un mayor número absoluto de novedades no implica necesariamente una menor efectividad. Las principales causas pueden estar asociadas con direcciones incorrectas o inexistentes, cuentas inactivas, buzones llenos, dominios inválidos, restricciones o políticas de seguridad de los servidores receptores.

En cuanto a NOTIFI, en septiembre se gestionaron 6.260 envíos, de los cuales 6.135 fueron entregados y 125 devueltos, para una efectividad del 98,00%. Frente a agosto, el volumen aumentó 18,47% y las devoluciones 5,04%.

En conjunto, el canal electrónico mantuvo una efectividad superior al 95% durante el período analizado, alcanzó 96,11% en septiembre. Como acción de mejora, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizará seguimiento diferenciado a SEDN y NOTIFI, para identificar las principales causales de devolución e incentivar la validación y actualización de las direcciones electrónicas por parte de las dependencias responsables.

Tabla 64. Variación mensual del nivel de efectividad del correo electrónico certificado

Mes	Envíos electrónicos	Devoluciones	Entregas efectivas	Efectividad	Variación mensual (p.p.)
Enero	15.441	1.590	13.851	89,70%	-7,18
Febrero	31.293	2.126	29.167	93,21%	3,51
Marzo	27.069	912	26.157	96,63%	3,42
Abril	31.682	1.016	30.666	96,79%	0,16
Mayo	17.581	708	16.873	95,97%	-0,82
Junio	16.573	598	15.975	96,39%	0,42
Julio	17.106	593	16.513	96,53%	0,14
Agosto	16.093	572	15.521	96,45%	-0,08
Septiembre	20.055	691	19.364	96,55 %	+0,10

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

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

Entre enero y septiembre de 2026, la efectividad presentó una recuperación durante el primer trimestre, pasó de 89,70% en enero a 96,63% en marzo y alcanzó su máximo en abril con 96,79%. Posteriormente, se mantuvo alrededor del 96%.

En septiembre se gestionaron 20.055 envíos electrónicos, 3.962 más que en agosto (16.093), equivalente a un incremento del 24,62%. Las entregas efectivas aumentaron de 15.521 a 19.364, lo que representa un incremento de 3.843 entregas (24,76%). Por su parte, las devoluciones electrónicas pasaron de 572 a 691 casos, equivalente a un aumento de 119 devoluciones (20,80%).

Como resultado, la efectividad pasó de 96,45% en agosto a 96,55% en septiembre, registró un aumento de 0,10 puntos porcentuales. El indicador se mantuvo por encima del 96%, pese al incremento significativo en el volumen de envíos.

En el acumulado enero a septiembre se gestionaron 192.893 envíos electrónicos, se mantiene niveles de efectividad superiores al 95% desde marzo. En septiembre SEDN registró 13.795 envíos, 566 devoluciones y 656 rechazos, mientras que NOTIFI registró

6.260 envíos y 125 devoluciones. De acuerdo con estos registros, la efectividad de SEDN fue de 95,90% y la de NOTIFI de 98,00%.

Es importante precisar que los 656 rechazos de SEDN corresponden a la revisión y validación de la información realizada por Correspondencia y son diferentes de las 691 devoluciones electrónicas reportadas para septiembre (566 SEDN y 125 NOTIFI). Por tanto, los rechazos no se suman a las devoluciones para el cálculo de la efectividad.

Finalmente, los 20.055 envíos gestionados son diferentes de las 20.696 unidades reportadas para facturación, distribuidas en 14.426 unidades SEDN y 6.270 NOTIFI. Estas unidades corresponden al esquema de facturación y no deben sumarse a los envíos gestionados ni utilizarse para calcular la efectividad.

5.8. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 65. Indicadores 2026

Mes		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Nivel de oportunidad total	En términos	23.767	26.926	24.893	40.077	30.793	28.492	28.056	29.881	33.781
	Total evaluado	26.855	28.466	26.049	42.400	32.157	29.557	29.242	30.920	34.969
	%	89%	94,59 %	95,56 %	94,52 %	95,76 %	96,40 %	95,94 %	96,64 %	96,60 %
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	23.291	25.888	23.899	39.198	29.940	27400	27.065	28.811	32.289
	Total evaluado	26.281	27.352	24.963	41.413	31.179	28.338	28.169	29.765	33.379
	%	89%	94,65 %	95,74 %	94,65 %	96,03 %	96,69 %	96,08 %	96.79 %	96,73 %
Nivel de oportunidad BTE	En términos	476	1.038	994	879	853	1.092	991	1070	1.492
	Total evaluado	574	1.114	1.086	987	978	1.219	1.073	1.155	1.590
	%	83%	93,18 %	91,53 %	89,06 %	87,22 %	89,58 %	92,36 %	92,64	93,84 %
Total calidad SED	%	86,86 %	87,07 %	74,34 %	75,27 %	77,54 %	83,69 %	83,38 %	76,68 %	71,54 %
	Sin error	324	330	281	283	290	313	311	286	269
	Total muestra	373	370	378	376	374	374	373	373	376

Mes		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Calidad SIGA	%	86,39 %	86,99 %	75,07 %	76,02 %	76,92 %	83,01 %	83,84 %	77,16 %	71,43 %
	Sin error	311	321	277	279	280	298	301	277	255
	Total muestra	360	369	369	367	364	61	359	359	357
Calidad BTE	%	100%	90%	44,44 %	44,44 %	100%	100%	71,43 %	64,29 %	73,68 %
	Sin error	13	9	4	4	10	15	10	9	14
	Total muestra	13	10	9	9	10	15	14	14	19
Vencidos BTE	Total	54	59	58	71	61	67	46	56	63
	Vigencia actual	19	50	49	65	59	67	46	56	63
	Vigencias anteriores	35	9	9	6	2	0	0	0	0
Vencidos SIGA	Total	1.655	1.104	1.200	1.065	678	883	748	736	706
	Vigencia actual	1.136	938	1.038	926	555	767	672	670	638
	Vigencias anteriores	519	166	162	139	123	116	76	76	68
Total vencidos	Total	1.709	1.163	1.258	1.136	739	950	794	792	769
Percepción en las respuestas	%	42,86 %	51,67 %	60,94 %	42,72 %	47,37 %	57,14 %	52,54 %	50%	60,66 %

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

Mensualmente, se realiza un informe de seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento de la actividad del Plan Operativo Anual - POA, la cual cerró con un avance del 100%.

5.8.1. Gestión de reporte de hallazgos

En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante

el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

5.8.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realizó reporte constante en indicadores de nivel de oportunidad, vencidos y casos sin digitalizar en todas las áreas de la entidad.

5.8.3. Acciones de mejora planteadas para octubre 2026

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en las dependencias con mayor número de casos críticos.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- Revisar y subsanar de las quejas bloqueadas que presente el aplicativo Bogotá te Escucha.
- Realizar seguimientos puntuales a las dependencias y colegios que presenten alto número de solicitudes vencidas y/o sin digitalizar.

6. Conclusiones y recomendaciones

- Los resultados evidencian que el canal electrónico es el principal medio de gestión de correspondencia, concentra el 95,33% de los envíos en septiembre. Se observa un comportamiento favorable en la efectividad del correo electrónico y una mejora en la gestión de la correspondencia física frente al mes anterior.
- El indicador general de gestión se mantuvo por encima del 80%, aunque presentó una leve disminución frente a agosto. Este comportamiento debe continuar con seguimiento continuo, al considerar la diferencia entre las salidas registradas en SIGA y las efectivamente gestionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Es necesario mantener el seguimiento periódico de las devoluciones y novedades, fortalecer la validación previa de las direcciones y datos de contacto y realizar acciones focalizadas con las dependencias que presentan mayores niveles de incidencia. Esto permitirá reducir devoluciones, mejorar la efectividad del servicio y fortalecer la trazabilidad de la correspondencia de salida.
- La entidad registra un nivel de cumplimiento global del 88,4% en la atención oportuna de las solicitudes consolidadas entre enero y septiembre de 2026 (al responder oportunamente 198.915 de las 225.052 solicitudes recibidas). Este resultado se ubica cercano a la meta institucional del 90,0%, lo que refleja un esfuerzo continuo por consolidar la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.
- La categoría Servicios es el principal factor que afecta el resultado global, al registrar un nivel de cumplimiento del 66,0% (con 36.466 respuestas en términos de 55.264 solicitudes recibidas), inferior al alcanzado por los demás tipos de atención (en la

medición mensual de septiembre se situó en el 64%). Este comportamiento evidencia la necesidad de revisar los tiempos de gestión, e implementar acciones de mejora que permitan incrementar la oportunidad en la respuesta.

- Por su parte, “Trámites” alcanzó un nivel de cumplimiento acumulado del 95,4% (llegó al 98% en septiembre), superó la meta institucional establecida. No obstante, este componente concentra el 61,65% de las PQRSDF recibidas (127 de 206 casos), por tanto, se requiere mantener un seguimiento permanente para fortalecer la calidad de la información suministrada, simplificar los procedimientos y prevenir la materialización de inconformidades.
- En contraste, los Otros procedimientos administrativos registraron un cumplimiento del 100%, al responder oportunamente la totalidad de las 9.379 solicitudes recibidas.
- En términos generales, los resultados muestran un cumplimiento del 88,4%, situándose a 1,6 puntos porcentuales de alcanzar la meta institucional del 90,0%.
- Se recomienda priorizar la categoría de Servicios y fortalecer el monitoreo periódico de los indicadores de oportunidad (incluir del análisis crítico al Grupo de Certificados Laborales, dado que no ingresa dentro de este cálculo por sus condiciones especiales, de no contar con un indicador de cantidad recibida versus respondida en términos dado que el aplicativo Humano en Línea no cuenta con dicha información). Resulta conveniente mantener las acciones derivadas de la Política de Racionalización de Trámites, la promoción de la simplificación de procesos, el fortalecimiento de los canales de atención y la mejora continua de la experiencia de la ciudadanía en su relacionamiento con la Secretaría de Educación del Distrito.
- Se mantuvo una tendencia de disminución en el volumen total de atenciones frente a años anteriores.
- A septiembre de 2026 se registraron 529.812 atenciones acumuladas, lo que representa una reducción frente a las 570.136 de 2025 y las 605.823 de 2024. La disminución es más significativa en el canal telefónico, mientras que el canal virtual muestra una recuperación respecto a 2025, consolidándose como el principal medio de atención ciudadana.
- El canal virtual es el canal de mayor demanda y presenta crecimiento reciente.
- Durante septiembre de 2026 el canal virtual concentró 28.887 atenciones mensuales y 286.070 acumuladas en el año, superó ampliamente los canales presencial y telefónico. Además, herramientas como la radicación virtual, el chat institucional y los buzones electrónicos registraron incrementos relevantes, lo que evidencia una preferencia creciente de la ciudadanía por los servicios digitales.
- Las consultas relacionadas con cobertura educativa concentraron la mayor parte de la demanda ciudadana.
- Los temas más frecuentes fueron asignación de cupo escolar (21,54%), subsidio de transporte (17,92%), traslado de estudiantes antiguos (15,32%) y ampliación de información (14,55%). En conjunto, estas temáticas reflejan que los procesos asociados a matrícula y permanencia son los principales motivos de interacción con la entidad.
- La calidad del servicio se mantiene en niveles altos, con cumplimiento de metas de atención y satisfacción.

- En septiembre de 2026 el nivel de servicio general alcanzó el 97,26%, superó la meta institucional, mientras que la satisfacción global de los usuarios fue del 97,13%. El canal presencial registró la mejor percepción ciudadana con una satisfacción de 99,86%, lo que evidencia una adecuada capacidad de respuesta y atención en los diferentes canales.

Compiló	Colaboró	Aprobó
Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	Jean Karlo Ruíz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	Firmado digitalmente por Carmen Julia Guerrero Gamba Fecha: 2026.11.04 17:02:46 -05'00' Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	Sandra Gertrudis Herrera Sabogal Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	Johanna Milena Soler Linares Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	Colaboró
Johan Andrés Morales Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	
Diego Moreno Cita Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano	Angélica Mayerli Vargas Palacio Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	