



Informe de Operaciones noviembre

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Bogotá, D.C.
Diciembre de 2025

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



V1. 15/JUNIO/2023

Tabla de contenido

Introducción.....	5
1. Canales de atención	6
1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado.....	7
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual.....	7
1.3. Tipología de trámites por canal.....	8
1.4. Comportamiento canales de atención.....	9
1.4.1. Canal presencial.....	9
1.4.1.1 Nivel central.....	10
1.4.1.2 Nivel local.....	11
1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate.....	13
1.4.2. Telefónico.....	14
1.4.2.1 IVR.....	16
1.4.3 Virtual.....	16
1.4.3.1 Chat institucional.....	17
1.4.3.2 Buzones de correo electrónico.....	18
1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual.....	18
1.4.3.4 Bogotá te Escucha.....	18
1.4.3.5. Humano en línea.....	18
1.4.3.6 Redes sociales.....	18
2. Otros procesos	19
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino	19
2.1.2. Distribución PQRSDF.....	21
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas	22
2.3. Notificación de actos administrativos	22
2.4. Gestión de correspondencia	23
3. Indicadores de Gestión	23
3.1. Nivel de Satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales.....	23
3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial	24
3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico	25
3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual	26
3.1.3. Nivel de satisfacción legalización de documentos para el exterior y registro de diplomas.....	27
3.2. Nivel de Servicio en los canales de atención.....	29
3.3. Nivel de cumplimiento al plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la política de servicio al ciudadano.....	30
3.4. Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento de salida establecido.....	31
3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad	32
4. Caracterización de usuarios	34
4.1. Datos de caracterización	34
4.2. Gestión Atención Accesible	37
4.2.1 Atención presencial.....	37
5. Conclusiones y recomendaciones	38

Contenido tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados a noviembre	7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico noviembre.....	7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales octubre vs noviembre	8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano noviembre	8
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a noviembre	9
Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025	9
Tabla 7. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel central por mes 2025.....	10
Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central noviembre	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio noviembre	11
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025	12
Tabla 11. Participación por punto de atención Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 12. Comportamiento tiempo de espera (minutos) Super Cades por mes 2025.....	13
Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Tabla 14. Envío de mensajes de texto	15
Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes	16
Tabla 16. Gestión redes sociales	19
Tabla 17. Gestión acumulada OSC Casos Oficina Asesora Comunicación y Prensa	19
Tabla 18. Tipo de radicado acumulado 2025.....	19
Tabla 19. Sistema de radicación	19
Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas.....	21
Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	22
Tabla 25. Seguimiento notificaciones	22
Tabla 27. Satisfacción detallado mensual 2025.....	23
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos noviembre	24
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones noviembre	25
Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos noviembre	25
Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos noviembre	26
Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en noviembre	26
Tabla 33. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma	27
Tabla 34. Satisfacción legalización y registro diploma, tiempo de respuesta a su solicitud	28
Tabla 35. Satisfacción legalización y registro diploma, calidad de la respuesta recibida ..	28
Tabla 36. Satisfacción legalización y registro diploma, claridad de la información recibida	28
Tabla 37. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud ...	29
Tabla 38. Nivel de servicio acumulado anual histórico	29
Tabla 39. Nivel de servicio detallado mensual noviembre	29
Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico noviembre	30
Tabla 41. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025	30
Tabla 42 Resultado acumulado Indicador	32
Tabla 43 Indicadores de Gestión del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía	32
Tabla 44. Atención accesible discapacidades noviembre	37
Tabla 45. Atención accesible discapacidades noviembre	37

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre de 2025	7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico noviembre.....	7
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales octubre vs noviembre	8
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a noviembre	9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención noviembre.....	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico noviembre	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	14
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual noviembre.....	17
Gráfica 10. Categorización distribución por canales	34
Gráfica 11. Categorización distribución demográfica.....	34
Gráfica 12. Categorización estratificación	35
Gráfica 13. Categorización edad.....	35
Gráfica 14. Categorización grupo étnico	35
Gráfica 15. Categorización género.....	36
Gráfica 16. Categorización discapacidades	37
Gráfica 17. Temáticas presenciales noviembre	38

Introducción

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

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

1. Canales de atención

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

- **Presenciales:**

- Puntos de atención: en nivel central y Direcciones Locales de Educación, se presta servicios con agendamiento de cita a través del enlace: <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/educacionbogota.gov.co>).
- La atención en los SuperCade (Suba, Américas, Manitas y Bosa), se realiza acorde con los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- La atención en el Cade 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**

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

1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado

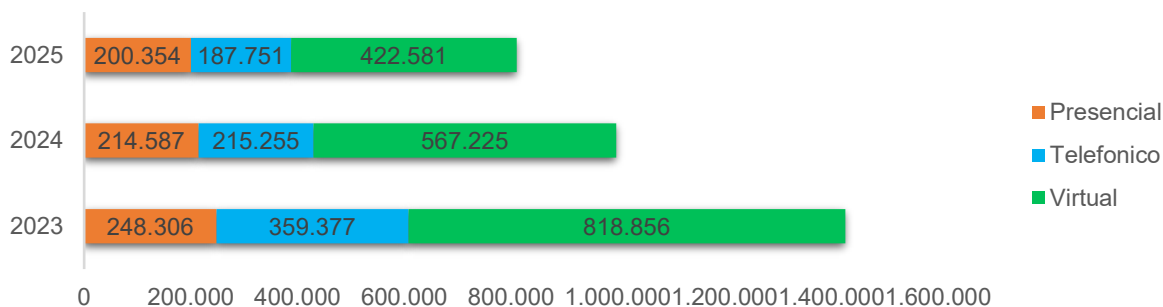
Tabla 1. Participación Canales acumulados a noviembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	248.306	359.377	818.856	1.426.539
2024	214.587	215.255	567.225	997.067
2025	200.354	187.751	422.581	810.437

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

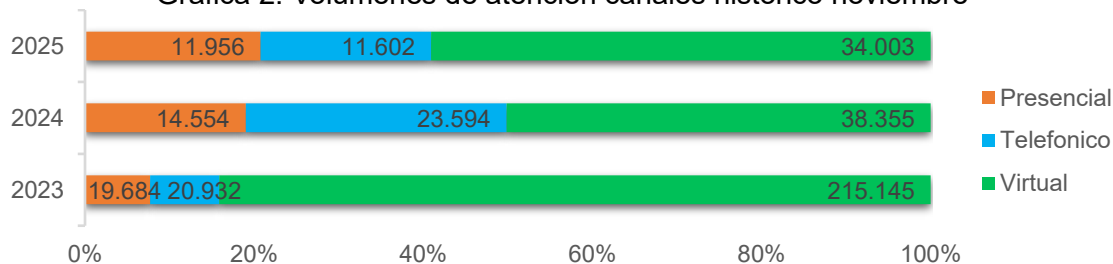
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico noviembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total, general
2023	19.684	20.932	215.145	255.761
2024	14.554	23.594	38.355	76.503
2025	11.956	11.602	34.003	57.561

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

Se evidencia en los canales una disminución en las atenciones en un 24,76% en noviembre frente al mismo mes en 2024. En el canal presencial hubo una disminución en 17,85%; el

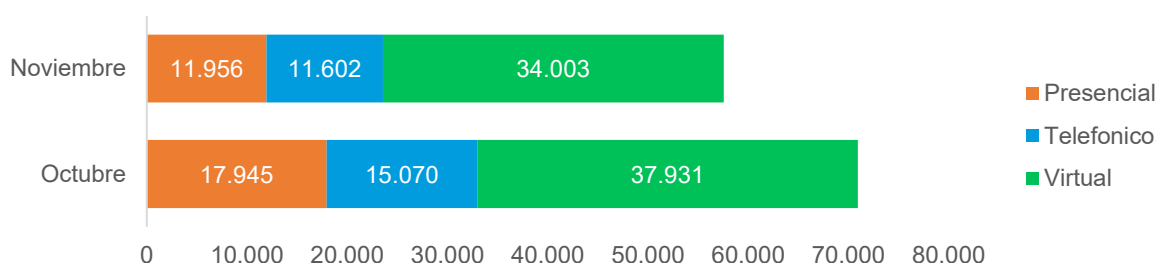
canal telefónico disminuyó las atenciones en 50,83% y, el canal virtual disminuyó en 11,35%, con respecto a noviembre de 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales octubre vs noviembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Octubre	17.945	15.070	37.931
Noviembre	11.956	11.602	34.003
Variación	5.989	3.468	3.908

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales octubre vs noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.3. Tipología de trámites por canal

Las interacciones realizadas por la ciudadanía en los diferentes canales de atención se encuentran tipificadas según el tema de consulta, en este periodo la asignación de cupos escolar, la ampliación de información, el subsidio de transporte y traslado de estudiantes antiguos fueron las de mayor participación con representación del 79,62%, seguidas de las otras seis tipificaciones que corresponden al 14,20%; finalmente el 6,18% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano noviembre

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de Cupo escolar	3664	37,22%
Ampliación de información	2081	21,14%
Subsidio de Transporte	1092	11,09%
Traslado de estudiantes antiguos	1000	10,16%
Revisión de cesantías y pensiones	905	9,19%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	118	1,20%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	114	1,02%
Sin Comunicación	112	0,97%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio	95	0,97%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	85	0,86%
Total	9266	93,82%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Canal presencial

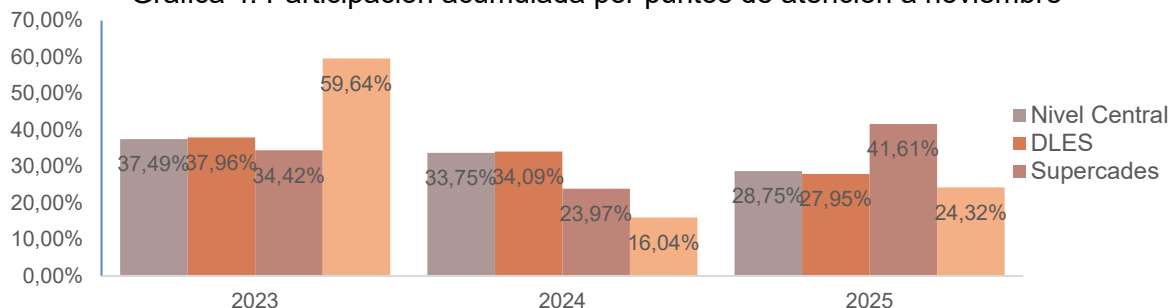
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en noviembre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a noviembre

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total, general
2023	97.252	114.906	32.999	3.149	248.306
2024	87.542	103.215	22.983	847	214.587
2025	74.580	84.611	39.901	1.284	200.376
Total general	259.374	302.732	95.883	5.280	663.269

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.935	25.577	10.184	75	44.771
Febrero	6.697	13.424	6.018	127	26.266
Marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
Abril	6.686	4.248	2.301	129	13.364
Mayo	6.604	3.445	2.257	146	12.452
Junio	6.731	3.474	2.180	115	12.500
Julio	9.242	4.594	2.833	138	16.807
Agosto	5.655	3.509	1.371	109	10.644
Septiembre	6.275	5.670	3.058	122	14.725
Octubre	6.570	8.012	3.984	113	17.945
Noviembre	4.416	5.330	2.105	105	11.956
Total general	74.558	84.611	39.901	1.284	200.354

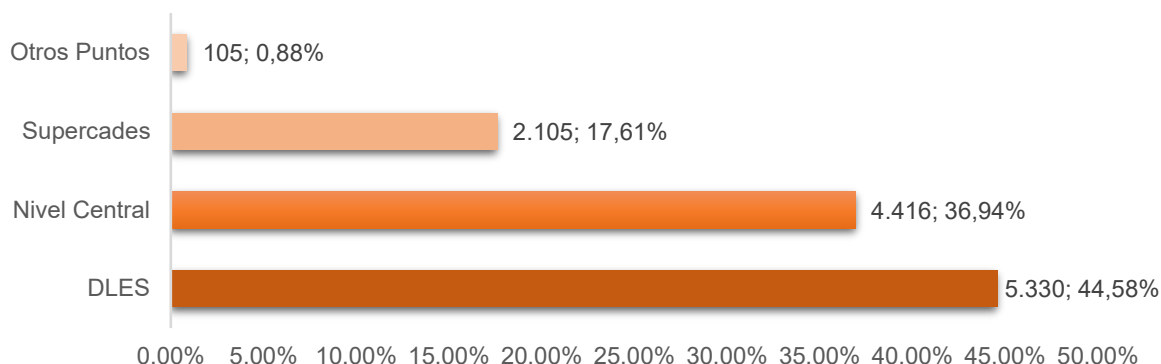
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó en 17,85% respecto al año anterior en este mismo periodo; el 36,94% de las atenciones correspondieron a nivel central, la atención en Direcciones Locales de Educación correspondió al 44,58%, el 17,61% a Super CADES y los otros puntos 0,88%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 33,47% y pasaron las atenciones de 8.012 en octubre a 5.330 en noviembre; por su parte, la Red Cade disminuyó un 47,16% con 3.984 atenciones en octubre a 2.105 en noviembre; nivel central disminuyó 32,79% su participación, con 6.570 atenciones en octubre a 4.416 en noviembre. El anterior comportamiento se debe a la subsanación de las fallas que presentó el formulario de matrículas en octubre.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 4.416 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.344 atenciones y una participación del 30,43%, seguido de radicación con 1.337 atención y participación del 30,28%; por último, se encuentra atención personalizada con 1.026 atenciones y participación del 23,23%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 20 minutos con 51 segundos. Finalmente, el TMO fue de 10 minutos 05 segundos, con un nivel de atención del 90,62%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34
Marzo	6.747	0:13:09
Abril	6.686	0:14:22
Mayo	6.604	0:15:56
Junio	6.731	0:20:27
Julio	9.242	0:25:54
Agosto	5.655	0:26:58
Septiembre	6.275	0:17:33
Octubre	6.570	0:26:54
Noviembre	4.416	0:11:50
Total general	74.558	00:21:45

Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central noviembre

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1.344	0:10:23
Radicación	1.337	0:07:51
Atención Personalizada	1.026	0:08:54
Nombramiento Docentes Provisionales	307	0:05:38
Personal	290	0:10:18
Consulta a las dependencias	56	0:09:23
Nombramientos Administrativos	26	0:08:18
Movilidad	12	0:07:49
(G) Bono sindicato	1	0:02:22
Cobertura	1	0:00:00
(G) Recepción Hojas de Vida	1	0:04:34
TOTAL	4.401	00:06:52

Fuente: Datos Canales OSC

*Promedio tiempo de atención nivel central

La Oficina de Control Disciplinario de Instrucción informó a esta Oficina la gestión realizada en noviembre de 2025, que correspondió a 96 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa Oficina.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 5.330 solicitudes, con una atención del 88,97% y un tiempo de servicio de 00:32:05, el promedio de tiempo de espera fue de 00:20:45 y el tiempo de atención fue de 0:11:15 minutos (aumentó en 00:00:41 segundos respecto al periodo anterior). En general, mantuvo la atención a la ciudadanía con altos estándares de calidad y en función de brindar soluciones oportunas, transparentes y efectivas al ciudadano.

Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio noviembre

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Atención accesible	Supervisión Teusquillo	Total, general
07 - Bosa	4	1.384		1	9		3	2				1.403
19 - Ciudad Bolívar	2	553	1	1	12		96	58	1			724
05 - Usme		370	28	2	1		108	108	23			640
18 - Rafael Uribe Uribe		356		8	10		58	59	4			495
08 - Kennedy	1	309	1	2	2	16	2	38	1			372
10 - Engativá	1	261		2	4		7	68	7			350

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurisdicción	Movilidad	Plan de Contingencia	Radiación	Superficie	Talento Humano	Atención accesible	Superficie Teusaquillo	Total, general
04 - San Cristóbal		228			10		1	72	1			312
11 - Suba	11	253	2		4		9		1			280
15 - Antonio Nariño		150	1		1		1	15				168
01 - Usaquén		148			3	1	7	2	3			164
09 - Fontibón		90			2		2		10	4		108
06 - Tunjuelito		54			1	36		6	6			103
14 - Mártires		74						3	11			88
02 - 13 Teusaquillo Chapinero		28		3			3	5			12	52
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		25			1		5		3			34
16 - Puente Aranda		29	1									30
12 - Barrios Unidos						7						7
Total general	19	4.312	34	19	60	60	302	436	71	4	12	5.330

Fuente: Datos Canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.403 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 724 y Usme con 640.

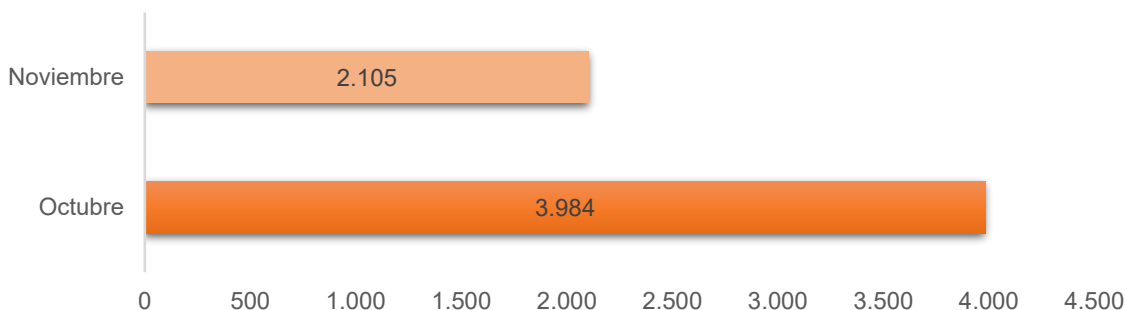
Tabla 10. Comportamiento tiempo de espera (minutos) nivel local por mes 2025

Mes	Total, atenciones	Tiempo espera
Enero	25.577	1:12:44
Febrero	13.424	0:57:30
Marzo	7.328	0:30:15
Abril	4.248	0:19:37
Mayo	3.445	0:11:37
Junio	3.474	0:11:08
Julio	4.594	0:10:12
Agosto	3.509	0:13:46
Septiembre	5.670	0:10:24
Octubre	8.012	0:31:16
Noviembre	5.330	0:20:45
Total general	84.611	00:26:18

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.3 Super Cades y Centros Intégrate

Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades



Fuente: Datos Canales OSC

La Red Cade cuenta con 7 puntos de atención (Super Cade Bosa, Manitas, Américas, Suba, CAD, Engativá y Yomasa), en los que se brinda orientación a la ciudadanía de los trámites que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito. En noviembre de 2025 se recibieron 2.105 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 6 minutos con 2 segundos.

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

SuperCade	Ene	Feb	Ma	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total, general
Suba	3.679	1.345	741	847	495	826	880	479	974	1.255	607	12.128
Américas	2.362	593	325	343	173	404	566	176	482	654	304	6.382
Manitas	846	824	534	410	194	362	399	167	455	695	413	5.737
Bosa	1.439	316	208	234	125	122	296	109	272	293	175	3.589
CAD	667	188	151	255	145	228	341	213	356	327	168	3.039
Engativá	1.191	269	124	212	101	238	351	227	97	26	438	2.836
Total, general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	2.833	1.371	2.636	3.250	2.105	33.711

Fuente: Datos Canales OSC

El Super Cade Manitas registró una participación del 20% y el Super Cade suba con el 28,84%.

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

Mes	Total, atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Enero	10.184	0:35:43	0:03:29
Febrero	6.018	0:18:41	0:04:12
Marzo	3.610	0:09:48	0:04:53

Mes	Total, atenciones	Tiempo de atención	Tiempo espera
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Julio	2.833	0:10:02	0:06:45
Agosto	1.371	0:11:05	0:06:34
Septiembre	3.058	0:12:45	0:06:48
Octubre	3.984	0:26:21	0:06:05
Noviembre	2.105	0:13:52	0:05:58
Total, general	39.901	00:15:18	0:05:46

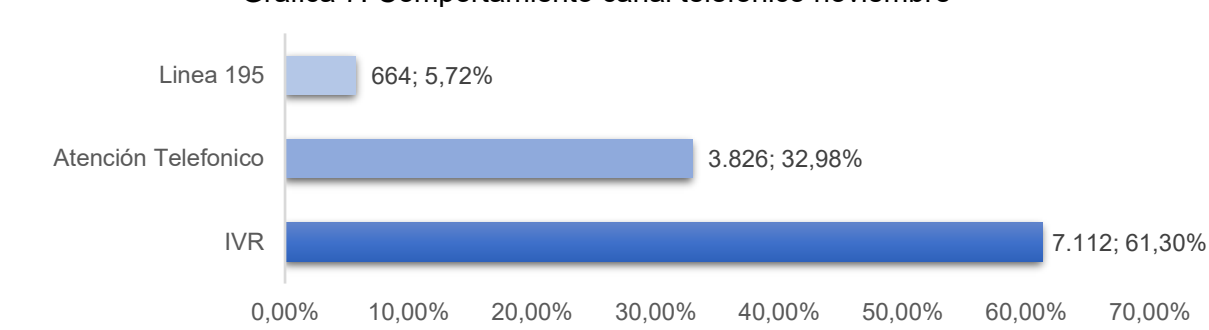
Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

1.4.2. Telefónico

En noviembre de 2025, en el canal telefónico se recibieron 11.602 llamadas, es decir que se presentó una disminución de 28,84% respecto al mes anterior; 7.112 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 664 llamadas y 3.826 llamadas correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 13. Volúmenes de atención comparativo por mes

Mes	Punto atención telefónico	Línea 195	Transferencias	IVR	Total, general
Octubre	3.098	1.710	267	9.995	15.070
Noviembre	3.826	664	0	7.112	11.602

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en noviembre se presentó disminución del 23% en la gestión de atención general en el canal telefónico frente al mes anterior; la línea 195, recibió 664 llamadas con una participación del 5,72% y un nivel de abandono del 5,22%.

Para noviembre de 2025, el Centro de Contacto apoyó el envío de 25.486 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	19/11/2025	BDD Administrativos_218	218
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	19/11/2025	BDD Directivos - DILES_49	49
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	19/11/2025	BDD ESTUDIANTES_353	353
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	19/11/2025	BDD_Nominados_63	63
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	24/11/2025	BDD_Estudiantes_195	195
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	24/11/2025	BDD Administrativos_153	153
Subsecretaría de Calidad y pertinencia	24/11/2025	BDD invitados_Nominados_56	56
Dirección de Educación Superior	13/11/2025	Base_JcP_2025_1711	1.711
Dirección de Educación Superior	27/11/2025	Base de datos estudiantes 13-11 10129	10.129
Dirección de Cobertura	13/11/2025	SMS Formalización Otro PI 20251113_295	295
Dirección de Cobertura	13/11/2025	SMS Formalización Presencial PI 20251113_5621	5.621
Dirección de Cobertura	13/11/2025	SMS Formalización Virtual PI 20251113_2099	2.099
Dirección de Cobertura	24/11/2025	Traslados Validos PI 20251124_613	613
Dirección de Cobertura	26/11/2025	SMS Traslados Anulados 20251126_560	560
Dirección de Bienestar Estudiantil	11/11/2025	Segunda Base_mensajes_Personalización_Tu llave_C3_(663)	663
Dirección de Bienestar Estudiantil	18/11/2025	Segunda_Base_C3_2025_Cobro_Tm (2486)	2.486

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	27/11/25	Base_MSM_Giro_C4_(222)	222
Total			25.486

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2.1 IVR

En noviembre de 2025 se registraron 7.112 consultas en el IVR sin ingresar al agente, con navegación en las diferentes opciones con las que se cuenta. De acuerdo con el comportamiento del ingreso al IVR, se registra que el 54% de los ciudadanos después de escuchar los audios - textos, al ingresar por las diferentes opciones requieren ser atendidos por un agente, principalmente para opciones de matrículas y quejas.

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

1.4.3 Virtual

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

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

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contactenos	Defensor	Buzón entidades	Tutelas	Judiciales	Prensa	Humano
Ene	28.099	2	12.194	1.206	7.808	12	254	591	405	304	1.783
Feb	29.727	1	6.346	1.356	8.159	26	259	845	712	113	1.879
Mar	26.269	81	4.660	1.177	7.643	8	271	735	652	81	2.580
Abr	18.280	45	3.199	1.026	6.918	17	208	659	494	45	3.045
May	15.419	129	3.690	1.410	7.723	13	297	810	619	129	3.043
Jun	13.464	227	2.967	971	7.011	7	264	651	512	227	2.127
Jul	16.661	227	4.171	1.005	8.278	11	289	787	605	227	3.216
Ago	15.237	443	3.606	1.002	7.249	19	206	701	522	443	1.624
Sep	15.49	986	6.69	1.26	9.054	30	160	835	561	986	2.639

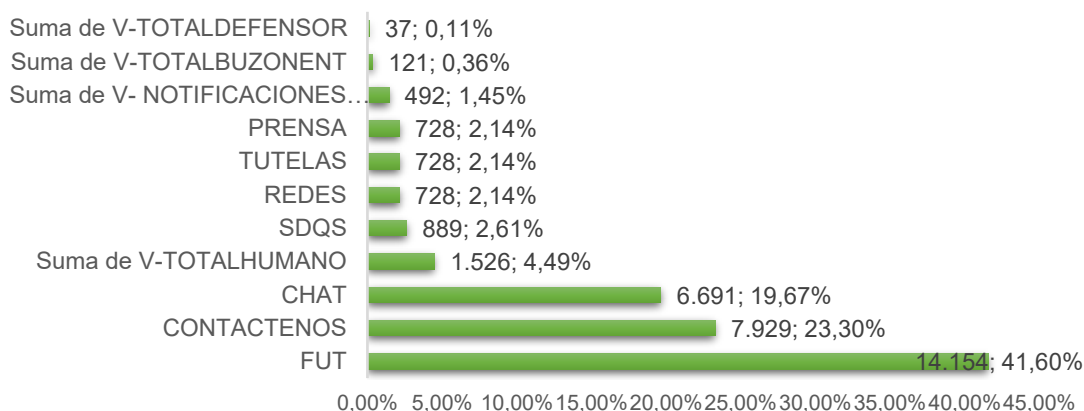
Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contactenos	Defensor	Buzón entidades	Tutelas	Judiciales	Prensa	Humano
	5		9	0							
Oct	14.106	1.422	7.148	960	29	141	794	1.422	1.905	518	2.639
Nov	14.154	728	6.691	889	7.929	37	121	728	492	728	1.526
Total general	206.911	4.291	61.371	12.262	77.801	321	3.123	8.764	7.479	3.801	26.101

Fuente: Datos Canales OSC

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

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

Gráfica 9. Comportamiento canal virtual noviembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en noviembre recibió 6.691 solicitudes de atención, disminuyó en un 6.31% en la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general y atendió 2.886 solicitudes relacionadas con cupos y movilidad escolar; el restante fue solucionado por los agentes asignados a este canal. Al tener activo el Bot de la herramienta en un horario de 7x24 se registraron 7 ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En noviembre de 2025, los buzones de correo recibieron 9.307 solicitudes (con una disminución del 15,15% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tuteladas reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 7.929 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 121 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 728 corresponden a tuteladas (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 37 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 492 ingresos. Para la gestión de estos correos se dispone de agentes Front Office sin herramienta y agente en sitio.

1.4.3.3 Ventanilla de radicación virtual

En noviembre de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 14.154 solicitudes (aumentó en 0,34% respecto al periodo anterior), las cuales ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de un equipo para la gestión de estos radicados; 4.669 correspondieron a la Ventanilla de Radicación Virtual en la que la ciudadanía realiza solicitudes que son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para noviembre de 2025, se recibieron 890 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 45,29% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 53,25% se gestionó de manera oportuna, el 0,67% se gestionó de forma extemporánea y el 0,79% corresponde a los requerimientos que no se han gestionado y se encuentran vencidos.

1.4.3.5. Humano en Línea

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

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la validación documental de las prestaciones, cesantías, pensión, auxilios y otros trámites; para noviembre se gestionaron 1.526 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante noviembre de 2025 se dio respuesta a 728 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

¹ “Por el cual se modifican algunos artículos de la Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones”

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	129	140	270	422	748	341
X DM			11	7	8	7	10	8	20	42	176
Instagram			15	13	26	41	34	40	100	309	62
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48	36	246	225	310	137
Tik Tok	1		1	1	1	2	7	125	219	13	12
Total	2	1	81	45	129	227	227	689	986	1.422	728

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

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

Red	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Facebook	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instagram		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Otro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Twitter		0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales OSC

Tabla 18. Tipo de radicado acumulado 2025

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes sociales

Tabla 19. Sistema de radicación

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

Fuente: Matriz seguimiento casos redes Sociales

2. Otros procesos

2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino

A través del “Equipo Plan Padrino”, se realizan actividades de mejora del servicio y apoyo estratégico en los diferentes temas y en los tres niveles en caso de requerirlo, las áreas deben enviar un correo a oscplanpadrino@educacionbogota.gov.co

En noviembre de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 673, las cuales se discriminan en:

- 412 solicitudes ingresadas para atención de apoyo por el correo electrónico.
- 121 solicitudes ingresan para notificaciones.
- 140 acompañamientos por otros canales (WhatsApp, telefónico, presencial).

- En noviembre se recibieron 8 felicitaciones y 2 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:
- **Felicitaciones:**
 - 6053442025: La ciudadana (...) felicita a Ivon Maritza Ramírez Leal quien trabaja en el Liceo Psicopedagógico Paraíso Infantil, por el compromiso, el carisma la entrega y dedicación.
 - 6086952025: La docente (...) expresa agradecimiento por el apoyo y la oportunidad que le ha brindado el Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED) y la Secretaría de Educación del Distrito por la continuidad del cargo a pesar de sus responsabilidades como madre cabeza de familia.
 - 6491532025: La ciudadana (...) agradece información que le brindaron con respecto a la fecha de ingreso del Colegio Carlos Alban Holguín (IED).
 - 5984762025: Ciudadano anónimo felicita a funcionario del Super CADE de Engativá por su amabilidad y buena atención para diligenciar formulario de cupos.
 - 6039012025: La ciudadana (...) felicita a Ronald Molina por su buena atención, idoneidad y sentido de pertenencia con Secretaría de Educación del Distrito.
 - 6188312025: La ciudadana (...) resalta el trabajo de Dina Adriana Peralta Ávila por su buena atención.
 - 6603712025: La ciudadana (...) felicita al agente Joan Sebastián Lis Montealegre del Super CADE Manitas por ser atento, cortés, amable, respetuoso, etc.
 - 6023372025: La ciudadana (...) exalta la labor de la docente María Cristina Rodríguez Patiño del Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento IED, por ser excepcional en su labor como Docente y pedagoga.
- **Sugerencias:**
 - 6465472025: Ciudadano anónimo sugiere que realicen una visita al Colegio Miguel Antonio Caro IED, debido a que la rectora Clara Isabel Bustamante Galindo no se presenta a la institución educativa sino cuando sabe que irá una visita del CADE.
 - 6038882025: La ciudadana (...) sugiere contar con el servicio de fotocopiado e impresión dentro de la Secretaría de Educación del Distrito.

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 20. Histórico de gestión por correo electrónico

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Se.	Oct	Nov	Total
2025	946	1.267	732	881	806	726	846	484	628	521	412	8.249

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

Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Octubre	% cierre
Completado	384	93,20%
En progreso	28	6,80%

Total	412	100,00%
-------	-----	---------

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

El seguimiento a los casos en progreso se realiza por medio de correo electrónico semanal a los responsables de la respectiva asignación; el avance en la gestión de correo para noviembre está en el 93,20%. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en noviembre, así:

Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Noviembre	% Participación
Creación de usuarios	190	46,12%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	56	13,59%
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	48	11,65%
Creación de trámites	1	0,24%
Modificación usuarios	58	14,08%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	9	2,18%
Solicitudes base de datos	12	2,91%
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	8	1,94%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	29	7,04%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,24%
Apoyo soportes DEXON	0	0,00
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	0	0,00
Total general	412	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 la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (71), Grupo de Certificados Laborales (2), Oficina de Personal (39), Oficina Asesora Jurídica (8) y la Oficina de Escalafón Docente (12); Control disciplinario de Instrucción (10) estas 6 dependencias generan el 34.46% de las solicitudes.

2.1.2. Distribución PQRSDF

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

Tabla 20. Volumetría de solicitudes asignadas

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	986	886	1.194	1.296	892	12.015

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

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

Tabla 21. Estadística legalizaciones y registros de diplomas

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
Enero	4.463	123	4.586
Febrero	4.378	139	4.517
Marzo	4.772	158	4.930
Abril	4.328	86	4.414
Mayo	4.487	72	4.559
Junio	4.562	54	4.616
Julio	4.940	113	5.053
Agosto	4.850	117	4.967
Septiembre	3.856	103	3.959
Octubre	3.285	83	3.368
Noviembre	3.234	121	3.355
Total	47.155	1.169	48.324

Fuente: SIGA

En noviembre se recibieron 3.234 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 121 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 7 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 6 son promotores y 1 detractor.

2.3. Notificación de actos administrativos

Tabla 22. Seguimiento notificaciones

Tipo solicitud	No cumple		Sí cumple		Total
	Cantidad	% Cumplimiento	Cantidad	% Cumplimiento	
Citación		0,00%	374	100,00%	374
Notificación electrónica		0,00%	683	100,00%	683
Notificación por aviso		0,00%	554	100,00%	554
Página web		0,00%	92	100,00%	92
Publicación cartelera NC		0,00%	360	100,00%	360
Notificación presencial		0,00%	278	100,00%	278
Total general		0,00%	2.341	100,00%	2.341

Fuente: Indicadores de la operación

En noviembre para citaciones se tuvo un cumplimiento del 100%, en notificación electrónica

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

Durante noviembre de 2025, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,91%. Se registraron 2.343 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales una permanece pendiente de ejecución la cual representa el 0,09%. La cantidad de solicitudes disminuyó en 18,08% en comparación con el mes anterior.

Tabla 26. Notificaciones pendientes de ejecución

Tipo solicitud	Faltante de ejecución
Citación	0,045%
Notificación por Aviso	0,045%

Fuente: Datos Canales OSC

2.4. Gestión de correspondencia

Durante noviembre se gestionaron 18.621 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 8.1 % en medio físico y el 91,5% en medio electrónico, adicionalmente se realizaron 79 envíos internacionales con destinos a Estados Unidos y Reino Unido, por solicitud de la Dirección de Educación Media; Este comportamiento representa disminución del 13,43 % frente al periodo anterior.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 99,67% con 1.501 entregas efectivas de un total de 1.506 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 100% con 11.155 entregas efectivas de un total de 11.155 correos enviados.

3. Indicadores de Gestión

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

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

Tabla 23. Satisfacción detallado mensual 2025

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes
Enero	76,77%	87,07%	57,42%	56,30%	78,48%
Febrero	82,84%	83,30%	55,32%	47,11%	79,28%
Marzo	92,00%	86,13%	61,41%	60,14%	85,41%
Abril	98,00%	88,71%	66,43%	58,62%	88,21%
Mayo	99,00%	90,20%	64,68%	56,47%	89,92%
Junio	92,02%	91,89%	36,14%	57,66%	75,86%

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total, mes
Julio	93,00%	92,53%	40,87%	63,12%	79,87%
Agosto	99,00%	87,23%	37,25%	64,18%	65,56%
Septiembre	96,00%	87,27%	31,46%	52,24%	59,03%
Octubre	98,00%	90,02%	35,64%	46,99%	54,50%
Noviembre	97,00%	91,82%	33,32%	78,57%	63,91%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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 10, en la que "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", de esa forma se calcula el total del mes con respecto a la experiencia que tuvieron al dar respuesta a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? De acuerdo con la metodología Net Promotor Score, aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

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 noviembre se evidenció que se aplicaron 4.026 encuestas, de las cuales 2.573 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 91,82% que presentó un aumento de 1,80 puntos porcentuales; correo electrónico 78,57% aumentó en 31,58%; canal presencial 97% que disminuyó 0,92% y el canal chat 33,32% que disminuyó en 2,32% respecto al período anterior.

3.1.1. Nivel de satisfacción de canal presencial

En el canal presencial se evalúan aspectos como: calidad de las instalaciones, facilidad para identificar las ventanillas, presentación personal de los funcionarios, tiempo de espera, claridad de la información recibida, respuesta efectiva a la solicitud, actitud de servicio por parte del funcionario y tiempo de atención. El presente análisis de datos corresponde a 631 encuestas.

Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos noviembre

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	1,87%	1,72%	1,40%	1,19%	2,18%
2	0,16%	0,16%	0,62%	0,17%	0,16%
3	0,47%	0,62%	0,31%	0,17%	0,47%

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
4	0,00%	0,31%	0,16%	0,17%	0,16%
5	0,62%	1,25%	0,47%	0,68%	0,47%
6	0,16%	0,31%	0,62%	0,68%	0,31%
7	0,62%	0,47%	0,78%	1,02%	0,47%
8	2,03%	4,21%	2,18%	3,23%	3,90%
9	5,62%	6,55%	6,86%	5,77%	7,33%
10	88,46%	84,40%	86,58%	86,93%	84,56%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Tabla 25. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones noviembre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	72,54%	74,73%	72,85%	75,04%	69,73%
Bueno	24,96%	23,40%	24,80%	22,46%	28,86%
Regular	2,03%	1,56%	2,03%	1,40%	1,09%
Malo	0,47%	0,31%	0,31%	1,09%	0,31%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se evidenció disminución en la calificación respecto al mes anterior, atribuida a la cantidad de novedades que se presentaron con los formularios de matrículas y traslados de estudiantes, así como algunas novedades que se presentaron con el subsidio de movilidad para los estudiantes.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante noviembre en el canal se capturaron 1.406 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos noviembre

Calificación	¿Cómo califica la amabilidad del asesor durante la llamada?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y fácil de entender durante su llamada?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿Considera que el tiempo de respuesta fue adecuado para su solicitud o trámite?
5	85,06%	83,50%	77,88%	92,18%	77,95%
4	5,33%	5,41%	6,40%	2,13%	8,75%
3	1,21%	1,99%	4,20%	0,64%	3,77%
2	7,40%	1,07%	2,42%	0,64%	1,78%
1	1,00%	8,04%	9,10%	4,41%	7,75%

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

3.1.3. Nivel de satisfacción canal virtual

3.1.3.1. Chat institucional

En el canal chat se evalúan aspectos como tiempo de espera en ser atendido, tiempo de atención, conocimiento del tema por parte del asesor, actitud de servicio, calidad de la información recibida y la respuesta efectiva a la solicitud. El presente análisis de datos corresponde a 124 encuestas respondidas de 409 enviadas.

Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos noviembre

En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	En una escala de 1 a 10, donde "10" significa "Muy satisfecho" y "1", "Muy insatisfecho", ¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
2,88%	3,00%	47,43%	48,17%	46,45%
0,22%	0,27%	3,91%	6,36%	4,89%
0,20%	0,19%	2,69%	2,93%	2,93%
0,13%	0,22%	3,91%	2,93%	3,42%
0,33%	0,46%	5,87%	6,11%	5,38%
0,30%	0,11%	2,93%	2,93%	3,91%
0,32%	0,38%	4,16%	3,42%	3,18%
0,40%	0,43%	6,60%	5,38%	7,09%
0,28%	0,35%	4,16%	5,38%	5,62%
1,41%	1,06%	18,34%	16,38%	17,11%

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 noviembre se detallan a continuación:

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

Evaluación	¿cómo evaluaría la amabilidad de la respuesta recibida en el correo electrónico?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	18,18%	36,36%	27,27%	18,18%
2	0,00%	0,00%	9,09%	9,09%
3	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%
6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	9,09%	9,09%	0,00%
8	9,09%	18,18%	9,09%	0,00%
9	9,09%	0,00%	18,18%	18,18%
10	54,55%	36,36%	27,27%	54,55%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 78,57%, aumentó significativamente respecto al período anterior.

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

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

Tabla 29. Satisfacción por mes, legalización y registro de diploma

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
73,33 %	85,67 %	98,88 %	86,96 %	86,96 %	88,89 %	85,71 %	90,91 %	80,77 %	88,24 %	85,71 %
Promedio										86,38 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 7 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 85,71% según la clasificación Net Promoter Score 6 ciudadanos son promotores y 1 detractor. Con respecto al tiempo de respuesta a la solicitud se obtuvo una calificación de muy bueno y bueno en 85,71%, en calidad de la respuesta en el ítem muy bueno y bueno obtuvieron 85,71% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,57%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 85,71%. Es preciso mencionar que se estableció como plataforma de envío de encuestas Lime Survey, mediante formularios que

personalizan la invitación al ciudadano a calificar el trámite. En este periodo se realizó el envío de 600 encuestas aproximadamente de las cuales solo fueron respondidas por los usuarios el 1,16%.

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

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	53,3 3%	53,4 2%	56,1 8%	42,8 6%	50,0 0%	53,3 3%	54,2 9%	71,2 1%	53,8 5%	79,4 1%	71,4 3%
Bueno (4)	26,6 7%	30,1 4%	20,2 2%	28,5 7%	21,4 3%	31,11 %	31,4 3%	20%	30,7 7%	14,7 1%	14,2 9%
Ni bueno ni malo (3)	0,00 %	10,9 6%	5,62 %	28,5 7%	14,2 9%	2,22 %	2,86 %	9,09 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Muy malo (1)	20,0 0%	4,11 %	11,24 %	0,00 %	7,14 %	6,67 %	8,57 %	0,00 %	7,69 %	2,94 %	14,2 9%
Malo	0,00 %	1,37 %	4,49 %	0,00 %	7,14 %	6,67 %	2,86 %	0,00 %	7,69 %	2,94 %	0,00 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	66,6 7%	54,7 9%	64,0 4%	66,6 7%	57,1 4%	51,11 %	51,4 3%	75,7 6%	57,6 9%	67,6 5%	71,4 3%
Bueno (4)	20,0 0%	34,2 5%	20,2 2%	33,3 3%	21,4 3%	40,0 0%	34,2 9%	18,1 8%	19,2 3%	26,4 7%	14,2 9%
Ni bueno ni malo (3)	0,00 %	6,85 %	5,62 %	0,00 %	10,7 1%	0,00 %	0,00 %	1,52 %	7,69 %	2,94 %	0,00 %
Muy malo (1)	13,3 3%	2,74 %	6,74 %	0,00 %	7,14 %	4,44 %	5,71 %	1,52 %	11,54 %	0,00 %	14,2 9%
Malo	0,00 %	1,37 %	2,25 %	0,00 %	3,57 %	4,44 %	8,57 %	3,03 %	3,85 %	2,94 %	0,00 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Muy bueno (5)	60,0 0%	53,4 2%	58,7 6%	68,7 1%	58,7 2%	58,9 4%	57,1 9%	60,4 4%	59,5 9%	60,4 7%	57,1 4%
Bueno (4)	26,6 7%	31,5 1%	26,5 5%	31,2 9%	27,0 6%	27,3 8%	28,0 9%	26,6 5%	26,8 5%	26,1 2%	28,5 7%

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Ni bueno ni malo (3)	0,00 %	6,85 %	6,78 %	0,00 %	6,42 %	6,08 %	5,69 %	5,22 %	4,86 %	4,94 %	0,00 %
Muy malo (1)	13,33 %	1,37 %	5,08 %	0,00 %	5,05 %	4,94 %	5,35 %	4,67 %	5,12 %	4,71 %	14,28 %
Malo	0,00 %	5,48 %	2,26 %	0,00 %	2,75 %	2,66 %	3,34 %	3,02 %	3,32 %	3,29 %	0,00 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Tabla 33. Satisfacción legalización y registro diploma, respuesta efectiva a la solicitud

Nota	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
No	20,00 %	6,85 %	8,99 %	14,29 %	14,29 %	11,11 %	17,14 %	4,55 %	15,38 %	2,94 %	14,29 %
Sí	80,00 %	93,15 %	91,01 %	85,71 %	85,71 %	88,89 %	82,86 %	95,45 %	84,62 %	97,06 %	85,71 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de Servicio en los canales de atención

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

Tabla 34. Nivel de servicio acumulado anual histórico

Mes/año	Total atenciones	Atenciones efectivas	Nivel de servicio
Oct-24	183.473	181.080	99%
Nov-24	75.898	74.185	98%
Dic-24	117.664	115.681	98%
Ene-25	129.388	113.764	88%
Feb-25	107.473	101.618	95%
Mar-25	82.711	81.011	98%
Abr-25	60.116	57.534	96%
May-25	58.337	56.264	96%
Jun-25	53.756	51.862	96%
Jul-25	65.388	62.104	95%
Ago-25	52.458	50.844	97%
Sep-25	66.313	63.786	96%
Oct-25	68.887	65.998	96%
Nov-25	57.581	54.945	95%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual noviembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	15.043	15.043	100%
DLES	5.330	4.742	89%
Centro de Contacto	10.938	10.526	96%
Chat institucional	6.691	6.691	100%
OSC	6.626	5.981	90%
Email OSC	9.307	9.307	100%
Redes sociales	1.456	728	50%
Humano en Línea	1.526	1.526	100%
Total general	56.917	54.544	96%

Fuente: Canales OSC

Tabla 36. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico noviembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	11.956	10.723	90%
Virtual	34.023	33.295	98%
Telefónico	11.602	10.927	94%
Total general	57.581	54.945	95%

Fuente: Canales OSC

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

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

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

Tabla 37. Avance a plan de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad (proyecto de inversión 7701) 2025

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	12	9	127
Meta establecida: Mantenimiento de 1 política												1
Cumplimiento programado al plan de trabajo	8,7 6%	9,4 9%	6,5 7%	6,5 7%	10,2 2%	9,4 9%	8,0 3%	8,7 6%	9,4 9%	8,7 6%	6,5 7%	92,70 %
Aporte mensual a la meta establecida	0,0 876	0,0 949	0,0 657	0,0 657	0,10 22	0,0 949	0,0 803	0,0 876	0,0 949	0,0 876	0,0 657	0,927 0

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Acumulado
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	12	9	127
Avance - Proyecto 7701	0,0 876	0,0 949	0,0 657	0,0 657	0,41 61	0,0 949	0,0 803	0,0 876	0,0 949	0,0 876	0,0 657	0,927 0

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementación del manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (Réplica medición INCIDE).
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generación de las alertas de ser el caso.
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reporte de las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañamiento los seguimientos periódicos de la operación y generación de las recomendaciones de acciones de mejora, de ser el caso.
- Gestión con el equipo de formación de las temáticas a socializar para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad
- Apoyo a la estrategia de socialización y promoción de la OSC
- Socialización los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Realización el seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la OSC.
- Coordinación de monitoreos a la operación.

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

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

Durante noviembre de 2025 se generaron en las dependencias de nivel central y local, 35.695 radicados de salida, de los cuales 28.138 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; a través de su equipo de correspondencia o del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co

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

dado el alcance del mismo procedimiento.

Tabla 38. Resultado acumulado indicador

Salidas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Total salidas gestionadas por la OSC	8953	13910	12694	3384	11756	24282	28842	22353	27941	28138	22635
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	14573	23369	19371	5078	17469	28481	34984	28160	33981	35695	29679
Resultado Indicador	61,44 %	59,52 %	65,53 %	66,64 %	67,30 %	85,26 %	82,44 %	79,37 %	80,90 %	78,80 %	76,27 %

Fuente: Reporte de Correspondencia Oficina de Servicio al Ciudadano

3.5. Otros indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

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

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 39. 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	Oct	Nov
Nivel de servicio	92,0%	97,0 %	100,0 %	87,9 %	94,6 %	97,9 %	95,7 %	96,4 %	96,5 %	95,0 %	96,9 %	96,3 %	96,2 %	95,4 %
Nivel de satisfacción de la ciudadanía en la prestación de servicios integrales	80,0%	91,8 %	100,0 %	78,5 %	79,3 %	85,4 %	88,2 %	89,9 %	75,9 %	79,9 %	65,6 %	59,0 %	54,5 %	63,9 %
Valoración de la calidad en las respuestas	70,0%	100,0 %	100,0 %	88,2 %	86,4 %	85,6 %	79,8 %	85,2 %	85,8 %	69,1 %	72,1 %	92,6 %	81,4 %	85,8 %
Oportunidad en la	85,0%	100,0 %	100,0 %	94,1 %	91,7 %	94,2 %	94,8 %	93,1 %	92,4 %	93,4 %	93,9 %	94,7 %	94,0 %	93,6 %

Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
respuesta a los requerimientos de los ciudadanos gestionados														
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100%
Cumplimiento errores críticos monitoreo (EC)	82,0%	88,0%	100,0%	94,5%	96,9%	97,2%	97,4%	97,1%	96,7%	97,4%	96,8%	NA	78,1%	93,1%
Cumplimiento errores no críticos monitoreo (ENC)	90,0%	95,0%	100,0%	76,6%	85,9%	77,8%	78,8%	84,2%	89,8%	89,9%	90,5%	NA	83,7%	94,3%
Cumplimiento de las acciones definidas	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Trámites	90,0%	100,0%	100,0%		100,0%			100,0%			100,0%			100,0%
Estrategia de comunicación implementada	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cualificación	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	68,0%	100,0%	100,0%
Percepción de la calidad en la respuesta	40,0%	45,0%	100,0%	48,6%	35,5%	40,7%	37,4%	60,3%	52,1%	44,8%	53,5%	40,9%	52,4%	46,15%
Cumplimiento direccionamientos	97,0%	99,0%	100,0%	97,3%	97,3%	97,5%	97,5%	97,3%	97,9%	97,9%	96,4%	97,4%	98,2%	Sin registro
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el	60,0%	80,0%	100,0%	61,4%	59,5%	65,5%	66,6%	67,3%	85,3%	82,4%	79,3%	80,9%	78,8%	76,27%

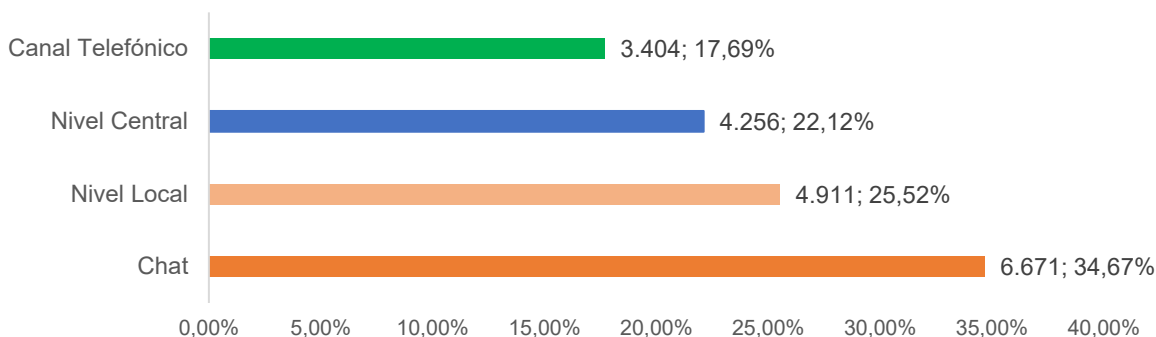
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
procedimiento establecido														

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

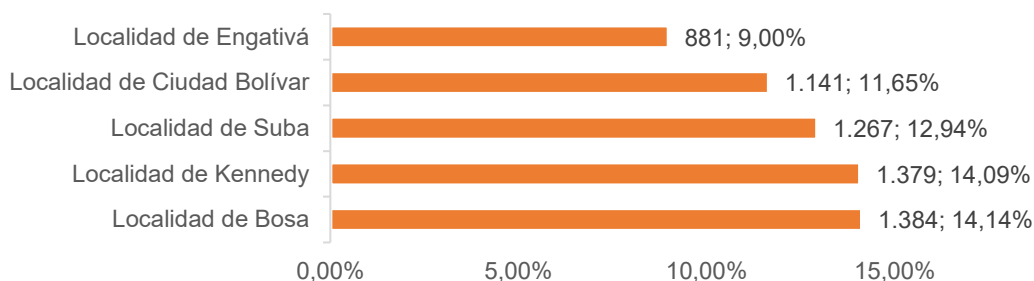
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para noviembre de 2025, se realizaron 19.242 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 47,64% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal chat con una participación 34,67%, y canal telefónico con una participación del 17,69% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Se evidencia que la mayor participación se encuentra en las localidades Bosa, Kennedy y Suba con un 41,16%; las localidades Ciudad Bolívar y Engativá con un 20,65% frente a los

Av. Eldorado No. 66 – 63

PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48

Código postal: 111321

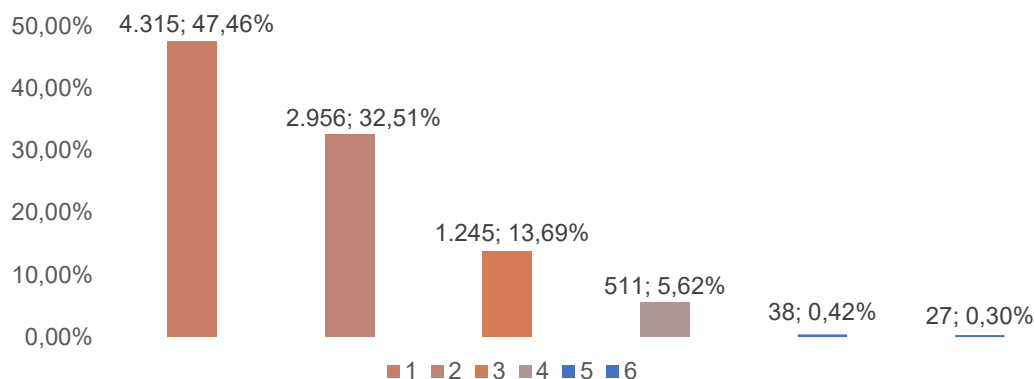
www.educacionbogota.edu.co

Información: Línea 195

9.790 del total de atenciones; estas cinco localidades representan el 61,82% de la información capturada y el 38,18% corresponde a las demás localidades.

En noviembre interactuaron 157 personas con ubicación actual de residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,60%.

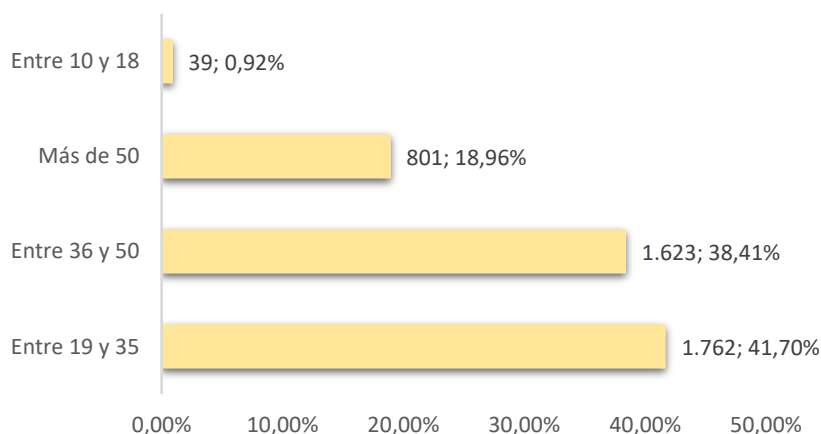
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 47,46% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 32,51% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 20,03%.

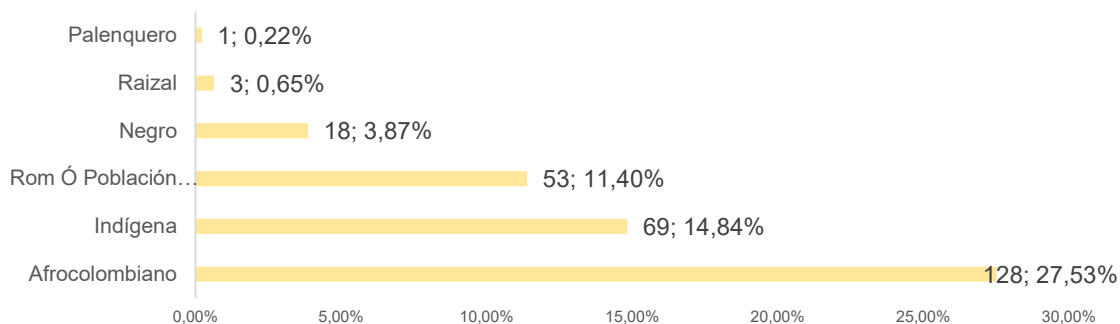
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia el 41,70% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 19 y 35 años, entre 36 y 50 años 38,41%, la población más de 50 años 18,96% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 0,92%.

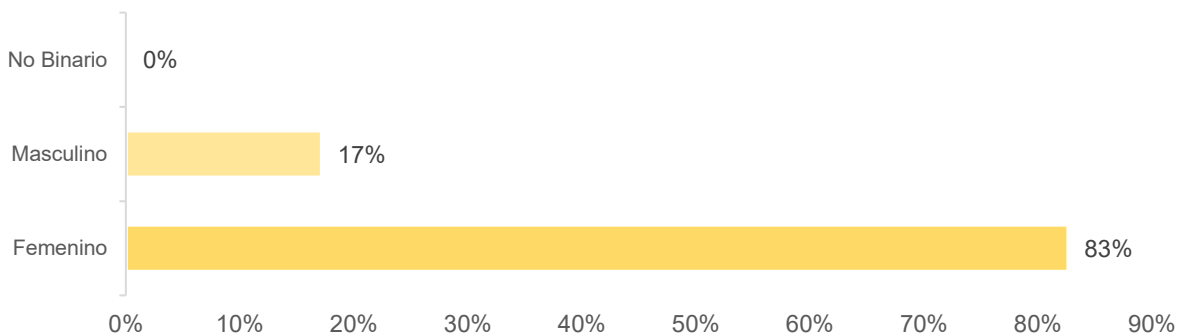
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 272 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en noviembre representan el 2,06 del total de 19.242 tomadas como muestra. En esta categorización la comunidad afrocolombiana tiene una representación del 27,53%, seguida de la población indígena con una participación del 14,84%; la población rom o población gitana con una participación del 11,40%; los demás grupos étnicos suman una participación del 46,24% como se muestra en la gráfica.

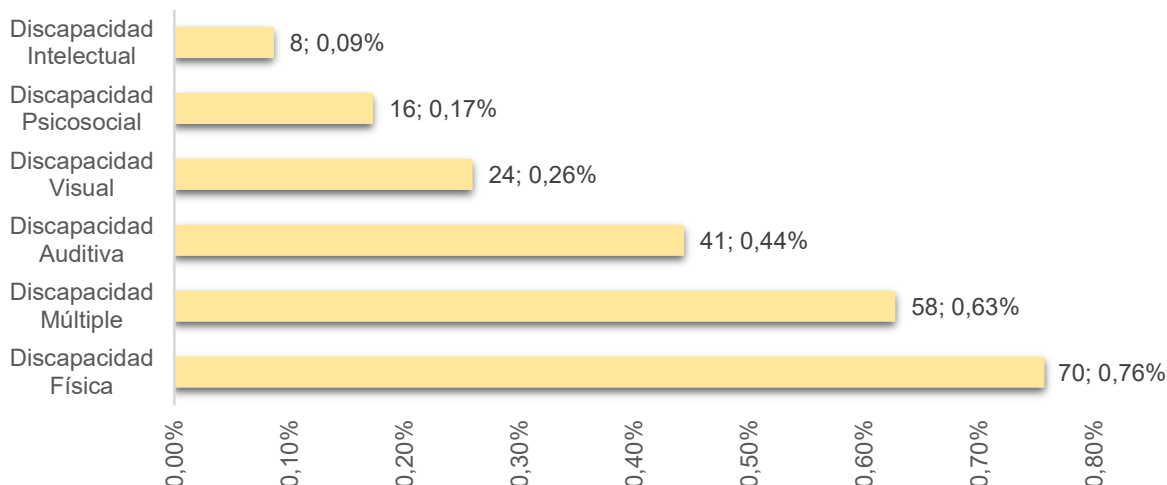
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante noviembre en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 83% de la ciudadanía que solicita atención corresponde al género femenino, el 17% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 217 usuarios de 9.244 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 2,34% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 0,76%, seguida de la discapacidad múltiple con un 0,63% de participación; la discapacidad auditiva representa el 0,44%. La visual tiene una participación 0,26%, finalmente la intelectual y psicosocial tienen una participación del 0,26%.

4.2. Gestión Atención Accesible

4.2.1 Atención presencial

En noviembre de 2025, de manera presencial se atendieron 9 personas con algún tipo de discapacidad, así:

Tabla 40. Atención accesible discapacidades noviembre

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	8	89%
Discapacidad visual	1	11%
Total, general	9	100%

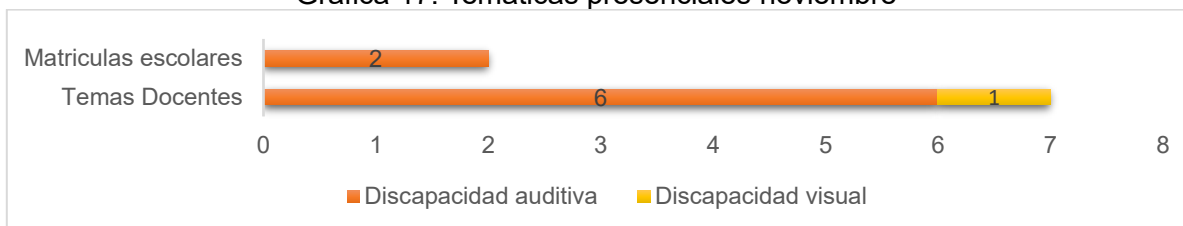
Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Tabla 41. Atención accesible discapacidades noviembre

Temática	Discapacidad auditiva	Discapacidad visual	Total	% participación
Temas docentes	6	1	7	77,78%
Matriculas escolares	2		2	22,22%
Total general	8	1	9	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

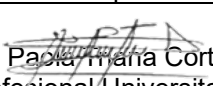
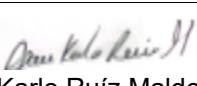
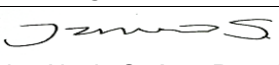
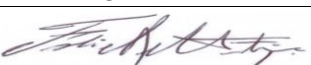
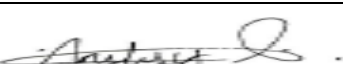
Gráfica 17. Temáticas presenciales noviembre



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Conclusiones y recomendaciones

1. En noviembre se recibió el informe de la auditoría externa del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la firma Global Certification, en la que se reportaron cero (0) no conformidades, una oportunidad de mejora referente a la atención de las auditorías y se ratifica el certificado por tres (3) años más.
2. En noviembre terminó el periodo de estabilización del contrato de centro de contacto por lo que se debe revisar y acordar los ANS con los que se registrará la operación.
3. En noviembre se realizó la réplica de las respuestas enviadas para la medición INCIDE “Medir para Transformar” de la Veeduría Distrital. Se espera en diciembre obtener los resultados de dicha medición que hace referencia a las políticas asociadas al relacionamiento con la ciudadanía.
4. Para noviembre se generó una baja promedio en satisfacción por la cantidad de novedades que se presentaron en formularios de matrículas para estudiantes 2026.
5. Para noviembre se realizó el pago del ciclo 3 y ciclo 4 de movilidad escolar.
6. En este mes se evidencia un alta en satisfacción del canal telefónico por el manejo de requerimientos atendidos de los ciudadanos.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Hyana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruíz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Fabio Arístides Mestizo Castillo Técnico Operativo Oficina de Servicio al Ciudadano	 Sandra Gertrudis Herrera Sabogal Auxiliar Administrativo Oficina de Servicio al Ciudadano
Colaboró	Colaboró	
 Johanna Milena Soler Linares Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Angely Dayana Chaparro Gutiérrez Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	