



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

INFORME DE OPERACIONES

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENERO 2026

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 1 de 39
14-01-2026
V.2

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.....	18
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.....	19
2. Otros procesos	20
2.1. Soluciones estratégicas Plan Padrino	20
2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas	21
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	25
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. Quejas y felicitaciones:	38
6. Conclusiones y recomendaciones	38

Contenido tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados a diciembre	7
Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre.....	7
Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre.....	8
Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano diciembre	8
Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre	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 diciembre	11
Tabla 9. Comportamiento Direcciones Locales por servicio diciembre	12
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.....	14
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	20
Tabla 23. Volumetría de solicitudes asignadas.....	21
Tabla 24. Estadística legalizaciones y registros de diplomas	21
Tabla 25. Seguimiento notificaciones	22
Tabla 27. Satisfacción - detallado mensual 2025	23
Tabla 28. Satisfacción canal presencial, variables de procesos diciembre	24
Tabla 29. Satisfacción canal presencial, variables de instalaciones diciembre	24
Tabla 30. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos diciembre	25
Tabla 31. Satisfacción canal chat, variables de procesos diciembre	26
Tabla 32. Satisfacción canal correo electrónico, variables de procesos en diciembre	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	27
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 diciembre	29
Tabla 40. Nivel de servicio canal presencial, virtual y telefónico diciembre	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 diciembre	37
Tabla 45. Atención accesible discapacidades diciembre	37

Tabla de contenido gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre de 2025	7
Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre.....	7
Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre.....	8
Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre.....	9
Gráfica 5. Participación por puntos de atención diciembre.....	10
Gráfica 6. Comportamiento volumen de atención por mes Super Cades	13
Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico diciembre	14
Gráfica 8. Volúmenes de atención comparativo por mes	15
Gráfica 9. Comportamiento canal virtual diciembre	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	36
Gráfica 15. Categorización género.....	36
Gráfica 16. Categorización discapacidades	37
Gráfica 17. Temáticas presenciales diciembre	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 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**

1.1 . Comparativo volumen de atenciones acumulado

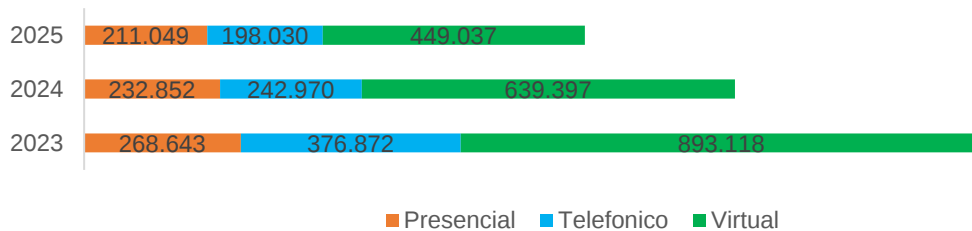
Tabla 1. Participación canales acumulados a diciembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	268.643	376.872	893.118	1.538.633
2024	232.852	242.970	639.397	1.115.219
2025	211.049	198.030	449.037	858.116

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre de 2025



Fuente: Datos Canales OSC

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

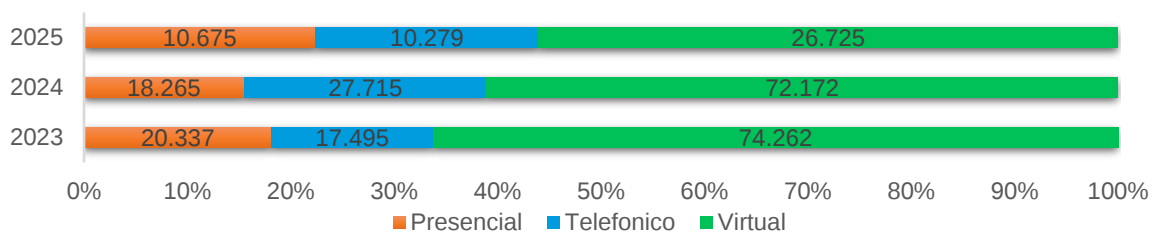
1.2. Comparativo de volumen de atenciones mensual

Tabla 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	20.337	17.495	74.262	112.094
2024	18.265	27.715	72.172	118.152
2025	10.675	10.279	26.725	47.679

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 2. Volúmenes de atención canales histórico diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

A través de sus canales de atención, se evidencia la disminución en las atenciones en un 59,65% en diciembre frente al mismo mes en 2024. Las atenciones en todos los canales

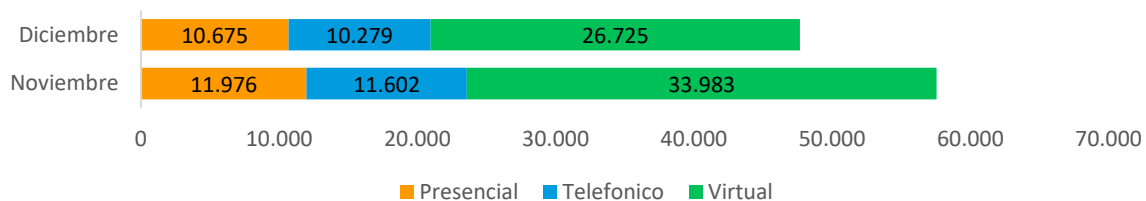
disminuyeron. En el canal presencial hubo una disminución en 41,55%; el canal telefónico disminuyó las atenciones en 62,91% y, el canal virtual disminuyó en 62,97%, con respecto al mismo periodo en 2024.

Tabla 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre

Mes	Presencial	Telefónico	Virtual
Noviembre	11.976	11.602	33.983
Diciembre	10.675	10.279	26.725
Variación	1.301	1.323	7.258

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 3. Comparativos volúmenes de atención canales noviembre vs diciembre



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 cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos, revisión de cesantías y pensiones, subsidio de transporte y ampliación de información fueron las de mayor participación con representación del 94,82%, seguidas de las otras cinco tipificaciones que corresponden al 2,67%; finalmente el 2,51% corresponde a la participación de otros temas de consulta que no se muestran en la tabla.

Tabla 4. Comportamiento voz del ciudadano diciembre

Tema de consulta	Cantidad	Participación
Asignación de cupo escolar	2962	43,71%
Traslado de estudiantes antiguos	1069	15,78%
Revisión de cesantías y pensiones	921	13,59%
Subsidio de transporte	742	10,95%
Ampliación de información	731	10,79%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	38	0,56%
Constancias y/o certificaciones de estudio	37	0,55%
Unificación hermanos	36	0,53%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	35	0,52%
Cambio de jornada o sede	35	0,52%
Total	6606	97,49%

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

1.4. Comportamiento canales de atención

1.4.1. Canal presencial

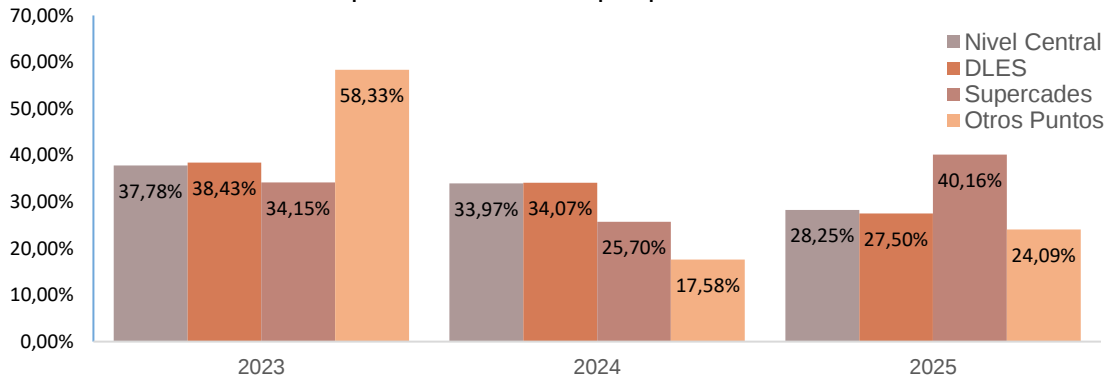
A continuación, se presenta el comportamiento del volumen de atención del 2023 al 2025, en diciembre:

Tabla 5. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre

Año	Nivel Central	DLES	Super CADES	Otros puntos	Total, general
2023	105.060	124.778	35.626	3.179	268.643
2024	94.475	110.609	26.810	958	232.852
2025	78.560	89.278	41.898	1.313	211.049
Total, general	278.095	324.665	104.334	5.450	712.544

Fuente: Datos Canales OSC

Gráfica 4. Participación acumulada por puntos de atención a diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

Tabla 6. Volúmenes de atención presencial acumulados 2025

Mes	Nivel Central	DLES	Super Cades	Otros Puntos	Total, general
Enero	8.935	25.577	10.184	75	44.771
Febrero	6.697	13.424	6.018	127	26.266
Marzo	6.747	7.328	3.610	105	17.790
Abril	6.686	4.248	2.301	129	13.364
Mayo	6.604	3.445	2.257	146	12.452
Junio	6.731	3.474	2.180	115	12.500
Julio	9.242	4.594	2.833	138	16.807
Agosto	5.655	3.509	1.371	109	10.644
Septiembre	6.297	5.670	2.636	122	14.725
Octubre	6.570	8.012	3.250	113	17.945
Noviembre	4.416	5.330	2.105	105	11.956
Diciembre	4.002	4.667	1.997	9	10.675
Total general	78.560	89.278	41.898	1.313	211.049

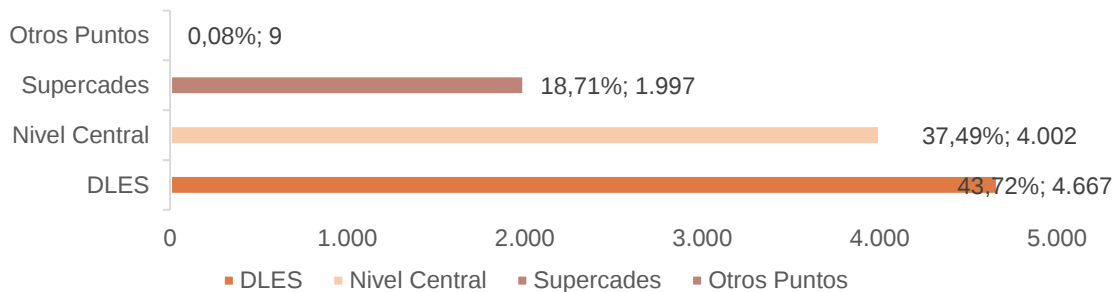
Fuente: Datos canales OSC

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

El canal presencial disminuyó en 41,55% respecto al año anterior en este mismo periodo. La participación se distribuyó de la siguiente manera el 43,72% de las atenciones correspondieron a Direcciones Locales de Educación, la atención en nivel central correspondió al 37,49%, el 18,71% a Super CADES y los otros puntos 0,08%.

Las Direcciones Locales de Educación disminuyeron su participación en 10,86% y pasaron las atenciones de 5.330 en noviembre a 4.667 en diciembre; por su parte, la Red Cade disminuyó un 5,13% con 2.105 en noviembre pasaron a 1.997 en diciembre; nivel central disminuyó su participación en 9,38%, con 4.416 en noviembre y 4.002 en diciembre. El anterior comportamiento se debe a la temporada de vacaciones de colegios y entidades en la que las dos últimas semanas de diciembre la afluencia de ciudadanos disminuye notablemente.

Gráfica 5. Participación por puntos de atención diciembre



Fuente: Datos Canales OSC

1.4.1.1 Nivel central

En nivel central se atendieron 4.002 turnos; el servicio de mayor participación fue fondo de prestaciones con 1.185 atenciones y una participación del 29,61%, seguido de radicación con 1.155 atenciones y participación del 28,86%; a continuación, se encuentra atención personalizada con 870 atenciones y participación del 21,74%, finalmente, se encuentran los demás temas con 792 atenciones y participación del 19,79%.

Al implementar una metodología de promedio ponderado, el tiempo de espera general en sala fue de 19 minutos con 56 segundos. Finalmente, el TMO fue de 8 minutos 33 segundos, con un nivel de atención del 95,45%.

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

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Enero	8.935	0:37:33
Febrero	6.697	0:28:34
Marzo	6.747	0:13:09
Abril	6.686	0:14:22
Mayo	6.604	0:15:56
Junio	6.731	0:20:27

Mes	Total atenciones	Tiempo de espera
Julio	9.242	0:25:54
Agosto	5.655	0:26:58
Septiembre	6.297	0:17:33
Octubre	6.570	0:26:54
Noviembre	4.416	0:11:50
Diciembre	4.002	0:11:41
Total general	78.560	00:20:54*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de espera

Tabla 8. Volúmenes de atención por servicios nivel central diciembre

Servicio	Turnos	Promedio de atención
Fondo de Prestaciones	1185	0:09:21
Radicación	1155	0:07:22
Atención Personalizada	870	0:08:41
Plan de Contingencia	366	0:00:00
Personal	151	0:09:43
Movilidad	117	0:13:58
Nombramientos Administrativos	90	0:04:40
Consulta a las dependencias	34	0:08:20
Nombramiento Docentes Provisionales	17	0:06:43
Talento Humano	9	0:01:57
Cobertura	6	0:06:37
Información Olimpiadas SED	1	0:03:30
Dotaciones	1	0:01:34
TOTAL	4002	0:06:20*

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 diciembre de 2025, que correspondió a 67 evidencias de notificación de actos administrativos, consultas de procesos y revisión de expedientes, como los servicios prestados más destacados por esa dependencia.

1.4.1.2 Nivel local

Las Direcciones Locales de Educación recibieron 4.667 solicitudes, con una atención del 70,77% y un tiempo de servicio de 00:21:49, el promedio de tiempo de espera fue de 00:12:16 y el tiempo de atención fue de 0:09:48 minutos (disminuyó en 00:1:27 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 diciembre

Dirección Local de Educación	Atención Personalizada	Cobertura	Dirección	Jurídica	Movilidad	Plan de Contingencia	Radicación	Supervisión	Talento Humano	Total, general
07 - Bosa	8	1.464	2		7		2	2	1	1.486
19 - Ciudad Bolívar	11	888		1	30		117	25	7	1.079
05 - Usme		385	13	1			105	26	25	555
18 - Rafael Uribe Uribe		197		6	4		97	11		315
11 - Suba	6	243	1		5		7			262
04 - San Cristóbal		167			21		4	26		218
10 - Engativá		135	1		4		1	48	2	191
15 - Antonio Nariño		109						4		113
06 - Tunjuelito		7				103				110
14 - Mártires		81			1		4	2		88
09 - Fontibón		62			1		1		6	70
01 - Usaquén		44			2		2	1		49
16 - Puente Aranda		42			3					45
08 - Kennedy	2			1	1	19	4	7	1	35
02 - 13 Teusaquillo Chapinero		16		1			1	11		29
03 - 17 Santa Fe - Candelaria		19								19
12 - Barrios Unidos						3				3
Total general	27	3.859	17	10	79	125	345	163	42	4.667

Fuente: Datos canales OSC

La Dirección Local de Educación con más atenciones fue Bosa con 1.486 atenciones, seguida de Ciudad Bolívar con 1.079 y Usme con 555.

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

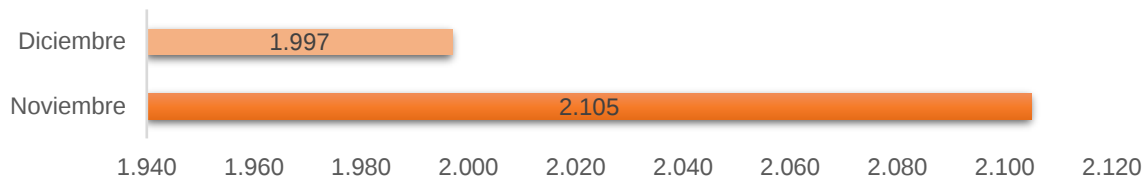
Mes	Total atenciones	Tiempo espera
Agosto	3.509	0:13:46
Septiembre	5.670	0:10:24
Octubre	8.012	0:31:16
Noviembre	5.330	0:20:45
Diciembre	4.667	0:12:16
Total general	89.278	00:25:07*

Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio

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 diciembre de 2025 se recibieron 1.997 usuarios atendidos. El tiempo de atención fue de 4 minutos con 51 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	Dic	Total
Suba	3.679	1.345	741	847	495	826	880	479	974	1.255	607	516	12.644
Américas	2.362	593	325	343	173	404	566	176	482	654	304	224	6.606
Manitas	846	824	534	410	194	362	399	167	455	695	413	380	5.679
Engativá	1.191	269	124	212	101	238	351	227	97	26	438	545	3.819
Bosa	1.439	316	208	234	125	122	296	109	272	293	175	160	3.749
CAD	667	188	151	255	145	228	341	213	356	327	168	122	3.161
Yomasa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	50*
Total general	10.184	3.535	2.083	2.301	1.233	2.180	2.833	1.371	2.636	3.250	2.105	1.997	35.708

Fuente: Datos Canales OSC

*Inicio operación 17 de noviembre de 2025

El Super Cade Engativá registró una participación del 27,29% y el Super Cade Suba con el 25,84%.

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
Abril	2.301	0:10:07	0:05:25
Mayo	2.257	0:08:57	0:05:53
Junio	2.180	0:10:59	0:07:21
Julio	2.833	0:10:02	0:06:45
Agosto	1.371	0:11:05	0:06:34
Septiembre	2.636	0:12:45	0:06:48
Octubre	3.250	0:26:21	0:06:05
Noviembre	2.105	0:13:52	0:05:58
Diciembre	1.997	0:04:38	0:16:14
Total general	40.742	00:14:25*	0:06:38*

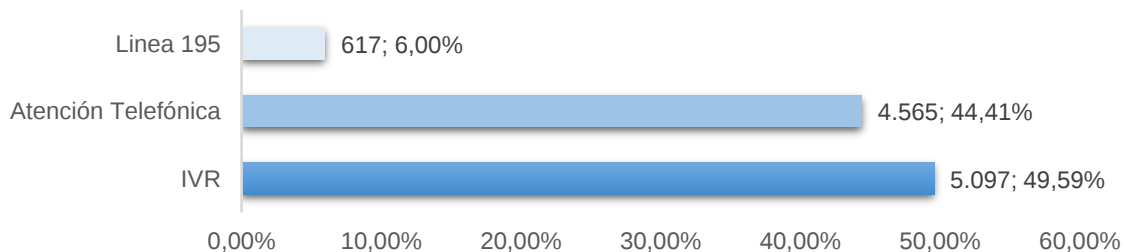
Fuente: Datos Canales OSC

*Tiempo promedio de tiempo

1.4.2. Telefónico

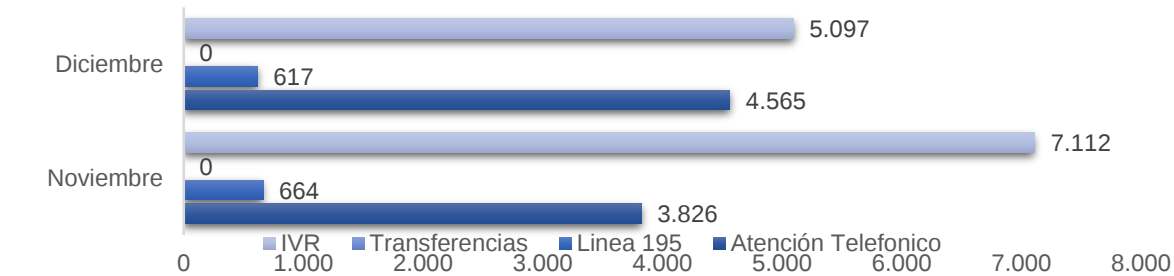
En diciembre de 2025, en el canal telefónico se recibieron 10.279 llamadas, es decir que se presentó una disminución de 11,40% respecto al mes anterior; 5.097 gestiones en el IVR, la línea 195 recibió 617 llamadas y 4.565 llamadas correspondientes a la línea 3241000 (Secretaría de Educación del Distrito), las cuales fueron atendidas por los agentes del centro de contacto, como se evidencia en siguiente gráfica:

Gráfica 7. Comportamiento canal telefónico diciembre



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
Noviembre	3.826	664	0	7.112	11.602
Diciembre	4.565	617	0	5.097	10.279

Fuente: Datos Canales OSC

Respecto al mes anterior, en diciembre se presentó disminución del 11,40% en la gestión de atención general en el canal telefónico frente al mes anterior; la Línea 195, recibió 617 llamadas con una participación del 6% y un nivel de abandono del 3,95%.

Para diciembre de 2025, el Centro de Contacto apoyó el envío de 178.444 mensajes de texto, así:

Tabla 14. Envío de mensajes de texto

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Bienestar Estudiantil	02/12/25	base_Daviplata	10.397
Dirección de Cobertura	04/12/25	sms_Cupo aceptado_Pendiente Prematrícula	3.639
Dirección de Cobertura	04/12/25	sms-Pendiente Aceptado de cupo AD	4.083
Dirección de Cobertura	04/12/25	SMS-Pendiente aceptación cupo P	3.333
Dirección de Cobertura	04/12/25	BasePre matrícula	6.345
Dirección de Cobertura	04/12/25	base datos estudiantes 04-12-2025	10.306
Dirección de Cobertura	04/12/25	Cupo Aceptado Pendiente Prematrícula AD	8.671
Dirección de Educación Superior	10/12/25	Invitación Atenea	870
Dirección de Educación Superior	12/12/25	Base SMS_JcO_109563	109.563
Dirección de Bienestar Estudiantil	16/12/25	Base_MSM_16_12_2025(120)	120
Dirección de Cobertura	24/12/25	SMS - Cupo Aceptado - Pendiente Prematrícula AD_10546	10.546

Dependencia	Fecha	Mensaje enviado	Cantidad
Dirección de Cobertura	24/12/25	SMS - Cupo Aceptado - Pendiente Prematrícula P_3416	3.419
Dirección de Cobertura	24/12/2025	SMS - Pendiente Aceptación de cupo AD_2802	2.802
Dirección de Cobertura	24/12/2025	SMS - Pendiente Aceptación de cupo P_3	3
Dirección de Bienestar Estudiantil	26-12-2025	Base_cobro_Tu llave_C4_ (4347)	4.347
Total			178.444

Fuente: Datos Canales OSC

1.4.2.1 IVR

En diciembre de 2025 se registraron 5.097 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 49,59% 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
- defensoralc Ciudadano@educacionbogota.gov.co
- familiaseduprivados@educacionbogota.gov.co
- notificacionestutelas@educacionbogota.edu.co
- [Plataforma Humano en Línea](#)

Tabla 15. Volúmenes de atención virtual por mes

Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contáctenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas	Judiciales	Prensa	Humano
Enero	28.099	2	12.194	1.206	7.808	12	254	591	405	304	1.783
Febrero	29.727	1	6.346	1.356	8.159	26	259	845	712	113	1.879
Marzo	26.269	81	4.660	1.177	7.643	8	271	735	652	81	2.580
Abril	18.280	45	3.199	1.026	6.918	17	208	659	494	45	3.045

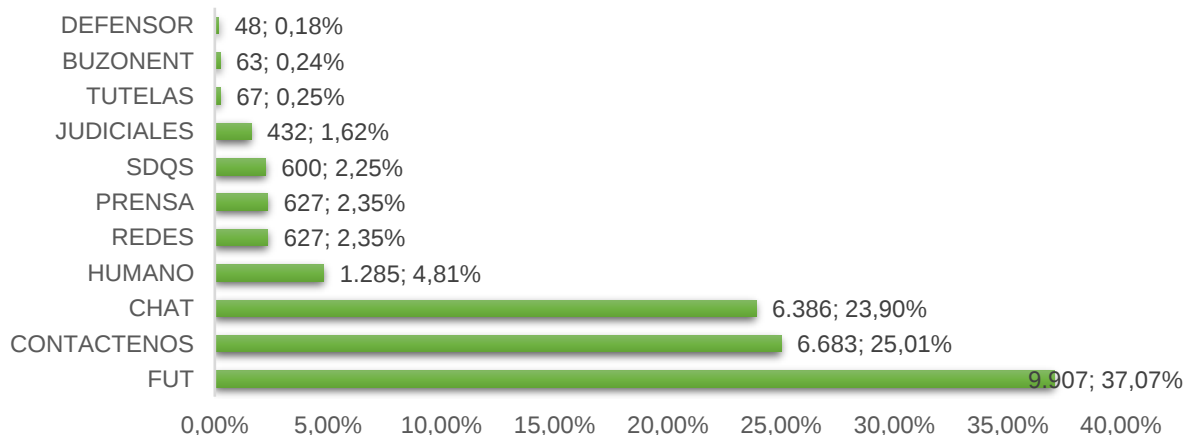
Mes	FUT	Redes	Chat	SDQS	Contactenos	Defensor	Buzón ent	Tutelas	Judiciales	Prensa	Humano
Mayo	15.419	129	3.690	1.410	7.723	13	297	810	619	129	3.043
Junio	13.464	227	2.967	971	7.011	7	264	651	512	227	2.127
Julio	16.661	227	4.171	1.005	8.278	11	289	787	605	227	3.216
Agosto	15.237	443	3.606	1.002	7.249	19	206	701	522	443	1.624
Septiembre	15.495	986	6.699	1.260	9.054	30	160	835	561	986	2.639
Octubre	14.106	1.422	7.148	960	29	141	794	1.422	1.905	518	2.639
Noviembre	14.154	728	6.691	889	7.929	37	121	728	492	728	1.526
Diciembre	9.907	627	6.386	600	6.683	48	63	67	432	627	1.285
Total general	216.818	4.918	67.757	12.862	84.484	369	3.186	8.831	7.911	4.428	27.386

Fuente: Datos Canales OSC

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

De este canal hacen parte 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 diciembre



Fuente: Datos canales OSC

1.4.3.1 Chat institucional

El chat institucional en diciembre recibió 6.386 solicitudes de atención, disminuyó en un 4,27% la cantidad de interacciones frente al mes anterior.

El Chat Bot que brinda información general y atendió 1.244 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 no se registraron ciudadanos durante los fines de semana.

1.4.3.2 Buzones de correo electrónico

En diciembre de 2025, los buzones de correo recibieron 7.293 solicitudes (con una disminución del 18,93% respecto al mes anterior, se incluyeron cifras de gestión del correo tutelados reportado por la Oficina Asesora Jurídica), de estas, 6.683 correspondieron a contactenos@educacionbogota.edu.co, administrado por el aplicativo DEXON; 63 correos del buzonentidades@educacionbogota.gov.co, 67 corresponden a tutelados (cifras de gestión reportadas por la Oficina Asesora Jurídica), 48 al Defensor del Ciudadano y el buzón notificajuridica@educacionbogota.gov.co presentó 432 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 diciembre de 2025, en la Ventanilla de Radicación Virtual, se recibieron 13.960 solicitudes, de los cuales 9.907 ingresaron por el Formulario Único de trámites (FUT) disminuyó en 42,87% respecto al periodo anterior; 4.053 solicitudes ingresaron por SIGA (Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia), con un radicado asignado. El proveedor, dispone de agentes para la gestión de estos radicados en la que la ciudadanía realiza solicitudes las cuales son direccionadas a las dependencias correspondientes.

1.4.3.4 Bogotá te Escucha

Para diciembre de 2025, se recibieron 600 requerimientos a través de Bogotá te Escucha. El 35% de las solicitudes se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta de fondo por las dependencias responsables, el 59% se gestionó de manera oportuna, el 3% se gestionó de forma extemporánea y el 3% 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

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"

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 diciembre se gestionaron 1.285 solicitudes en esta plataforma.

1.4.3.6 Redes sociales

Durante diciembre de 2025 se dio respuesta a 627 mensajes privados en redes sociales y ningún caso fue trasladado para gestión a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla 16. Gestión redes sociales

Red	En e	Fe b	M ar	A br	Ma y	Ju n	Jul	Ag o	Se p	Oct	No v	Di c
Facebook Messenger	1	1	54	14	76	12 9	14 0	27 0	42 2	748	34 1	42 2
X DM			11	7	8	7	10	8	20	42	17 6	5
Instagram			15	13	26	41	34	40	10 0	309	62	25
Comentarios en Posts Red social SED			0	10	18	48	36	24 6	22 5	310	13 7	17 0
Tik Tok	1		1	1	1	2	7	12 5	21 9	13	12	5
Total	2	1	81	45	12 9	22 7	22 7	68 9	98 6	1.42 2	72 8	62 7

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	Dic
Facebook	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instagram		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otro	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Twitter		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	1	0	0	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	Dic
Bogotá te Escucha	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIGA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total, general	1	1	0	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 diciembre de 2025, el total de atenciones realizadas por el Equipo Plan Padrino fue de 489, las cuales se discriminan en:

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

2.1.1. Gestión Plan Padrino

Tabla 20. Histórico de gestión por correo electrónico

Año	En e	Feb	Ma r	Abr	Ma y	Ju n	Jul	Ag o	Se p	Oct	No v	Dic	Total
2025	946	1.267	732	881	806	726	846	484	628	521	412	232	8.481

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

Tabla 21. Avance de cierre de gestión correo electrónico

Avance	Diciembre	% cierre
Completado	216	93,10%
En progreso	16	6,90%
Total	232	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 diciembre está en el 93,10%. Con el fin de identificar las necesidades de las diferentes dependencias, se consolidó una tipificación de solicitudes en diciembre, así:

Tabla 22. Tipología correo Plan Padrino

Tipología	Diciembre	% Participación
Creación de usuarios	56	24,14%
Modificación a radicados en aplicativo SIGA	28	12,07%

Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha	44	18,97%
Creación de trámites	3	1,29%
Modificación usuarios	49	21,12%
Capacitación en el manejo de los aplicativos de gestión de correspondencia	7	3,02%
Solicitudes base de datos	0	0,00
Apoyo en la gestión operador de correspondencia	15	6,47%
Apoyo en la gestión de SIGA o Bogotá te Escucha	26	11,21%
Traslado de solicitud a SED NOTIFICACIONES	1	0,43%
Apoyo soportes DEXON	1	0,43%
Solicitud de modificación y/o aclaración de agendamiento	2	0,85%
Total general	232	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 (18), Grupo de Certificados Laborales (8), Oficina de Personal (31), Oficina de Contratos (12) y la Oficina de apoyo precontractual (7); estas 5 dependencias generan el 32.76% 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	Ju n	Jul	Ag o	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2025	1.240	1.386	1.120	920	1.161	934	986	886	1.194	1.296	892	618	12.633

Fuente: Archivo de gestión PQRSDF

2.2. Legalización de documentos y registro de diplomas

La Oficina de Servicio al Ciudadano tiene a su cargo la gestión de los trámites de legalización de documentos para el exterior y registro de diploma; para diciembre 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

Mes	03- Legalización documentos al exterior (15 días)	04 - Registro de diploma (15 días)	Total
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
Diciembre	2.327	97	2.424
Total	49.482	1.266	50.748

Fuente: SIGA

En diciembre se recibieron 2.327 requerimientos a los cuales se les aplicó el protocolo de legalización y 97 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 32 usuarios encuestados en promotores, pasivos y detractores, de la siguiente forma, se registraron: 27 son promotores, 4 detractores 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	4	0,74%	538	99,26%	542
Notificación electrónica	17	2,12%	786	97,88%	803
Notificación por aviso	2	1,23%	160	98,77%	162
Página web		0,00%	15	100,00%	15
Publicación cartelera NC		0,00%	247	100,00%	247
Notificación presencial		0,00%	465	100,00%	465
Total general	23	1,03%	2211	98,97%	2234

Fuente: Indicadores de la operación

En diciembre para citaciones se tuvo un cumplimiento del 99,26%, el incumplimiento del 0,74% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 472 en destino nacional municipios de Marulanda, Cajicá y en la zona rural de Bogotá D.C.; en notificación electrónica se tuvo cumplimiento del 97,88%, el incumplimiento del 2,12% se generó por retraso en envío por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano; en notificación por aviso se tuvo cumplimiento del 98,77%, el incumplimiento del 1,23% se generó por retraso en la entrega por parte del operador 4-72 en los destinos Ocaña y Bogotá D.C.; 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 diciembre de 2025, la gestión de solicitudes finalizadas se ubicó en 99,91%. Se registraron 2.236 solicitudes que fueron objeto de análisis por las áreas, de las cuales dos (2) permanecen pendientes de ejecución lo cual representa el 0,09%. La cantidad de solicitudes disminuyó en 4,57% 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 diciembre se gestionaron 13.625 documentos a través del grupo de correspondencia de la Oficina de Servicio al Ciudadano; el 6,2 % en medio físico y el 93,8% en medio electrónico. Este comportamiento representa disminución del 26% frente al periodo anterior.

La efectividad de la correspondencia física de salida fue del 98,8% con 837 entregas de un total de 847 envíos. En la correspondencia electrónica gestionada a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, la efectividad fue del 100% con 12.778 entregas efectivas de un total de 12.778 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%
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%	78,57%

Mes	Presencial OSC	Telefónico	Chat	Correo electrónico	Total mes
Diciembre	99,00%	92,83%	93,33%	52,38%	93,90%*

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 diciembre se evidenció que se aplicaron 2.490 encuestas, de las cuales 2.338 estuvieron satisfechas con el servicio recibido.

Los resultados de esta medición fueron: canal telefónico 92,83% que presentó un aumento de 1,01 puntos porcentuales; correo electrónico 52,38% disminuyó en 26,19%; canal presencial 99% que aumentó 2,28% y el canal chat 93,33% que aumentó en 60,02% 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 526 encuestas.

Tabla 24. Satisfacción canal presencial, variables de procesos diciembre

Calificación	¿Cómo evalúa la amabilidad en la respuesta?	¿Qué tan satisfecho se sintió con la respuesta recibida?	¿La respuesta fue clara y de fácil comprensión?	¿La respuesta se encuentra acorde a su solicitud?	¿El tiempo de respuesta fue oportuno a su solicitud o trámite?
1	0,00%	0,76%	0,00%	0,57%	0,19%
2	0,00%	0,19%	0,19%	0,19%	0,19%
3	0,19%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%
4	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,00%	0,19%	0,00%	0,38%	0,38%
6	0,00%	0,38%	0,00%	0,57%	0,00%
7	0,38%	1,33%	0,19%	0,19%	0,57%
8	1,33%	1,14%	1,33%	1,52%	1,52%
9	3,04%	3,99%	3,99%	2,66%	4,75%
10	95,06%	91,83%	94,30%	93,73%	92,40%

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 diciembre

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Excelente	80,61%	82,13%	82,89%	82,51%	80,04%

Calificación	Accesibilidad	Fácil ubicación	Comodidad	Orden	Señalización
Bueno	18,82%	17,49%	16,35%	16,54%	19,58%
Regular	0,57%	0,19%	0,76%	0,95%	0,38%
Malo	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Encuestas de satisfacción

En el canal presencial se evidenció aumento en la calificación respecto al mes anterior, atribuida a la buena gestión realizada con los formularios de matrículas, traslados de estudiantes y novedades con el subsidio de movilidad escolar.

3.1.2. Nivel de satisfacción de canal telefónico

Durante diciembre en el canal se capturaron 1.868 registros, a continuación, presentamos la evaluación las siguientes variables de proceso:

Tabla 26. Satisfacción canal telefónico, variables de procesos diciembre

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	86,19%	84,26%	81,85%	82,44%	99,95%
4	5,51%	6,00%	7,01%	7,92%	0,00%
3	1,23%	2,36%	2,57%	3,05%	0,05%
2	6,26%	0,86%	1,87%	1,18%	0,00%
1	0,80%	6,53%	6,69%	5,41%	0,00%

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 70 encuestas respondidas de 75 enviadas.

Tabla 27. Satisfacción canal chat, variables de procesos diciembre

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?
0,08%	0,08%	6,67%	8,00%	6,67%
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
0,00%	0,00%	1,33%	0,00%	1,33%
0,00%	0,00%	4,00%	1,33%	1,33%
0,02%	0,02%	1,33%	0,00%	1,33%
0,00%	0,02%	1,33%	1,33%	1,33%
0,05%	0,00%	8,00%	1,33%	1,33%
0,05%	0,03%	6,67%	4,00%	5,33%
0,14%	0,10%	5,33%	14,67%	10,67%
0,86%	0,95%	65,33%	69,33%	70,67%

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 diciembre se detallan a continuación:

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

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	33,33%	50,00%	50,00%	41,67%
2	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
3	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
4	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
5	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%
8	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
9	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
10	50,00%	33,33%	33,33%	33,33%

Fuente: Encuestas de satisfacción

Frente a la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el correo electrónico?, la ciudadanía se encontró satisfecha en un 52,38%, disminuyó significativamente respecto al período anterior.

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 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	Dic
73,33 %	85,67 %	98,88 %	86,96 %	86,96 %	88,89 %	85,71 %	90,91 %	80,77 %	88,24 %	85,71 %	84,38 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

Para este período, 32 ciudadanos permitieron conocer la percepción que tienen de los trámites en mención. Se dio respuesta efectiva al requerimiento en 84,38% según la clasificación Net Promoter Score 27 ciudadanos son promotores, 4 detractores y 1 pasivo. Por otro lado, 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 84,38% y en claridad de la información en el ítem muy bueno y bueno reportó un 86,58%.

Se registró un indicador de satisfacción general del 84,38%. 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 300 encuestas aproximadamente de las cuales fueron respondidas el 10,67%.

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	Dic
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%	71,8 8%
Bueno (4)	26,6 7%	30,1 4%	20,2 2%	28,5 7%	21,4 3%	31,1 1%	31,4 3%	20%	30,7 7%	14,7 1%	14,2 9%	15,6 3%
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 %	6,25 %

Calificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Muy malo (1)	20,0 0%	4,11 %	11,2 4%	0,00 %	7,14 %	6,67 %	8,57 %	0,00 %	7,69 %	2,94 %	14,2 9%	6,25 %
Malo	0,00 %	1,37 %	4,49 %	0,00 %	7,14 %	6,67 %	2,86 %	0,00 %	7,69 %	2,94 %	0,00 %	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	Dic
Muy bueno (5)	66,6 7%	54,7 9%	64,0 4%	66,6 7%	57,1 4%	51,1 1%	51,4 3%	75,7 6%	57,6 9%	67,6 5%	71,4 3%	65,6 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%	18,7 5%
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 %	6,25 %
Muy malo (1)	13,3 3%	2,74 %	6,74 %	0,00 %	7,14 %	4,44 %	5,71 %	1,52 %	11,5 4%	0,00 %	14,2 9%	3,13 %
Malo	0,00 %	1,37 %	2,25 %	0,00 %	3,57 %	4,44 %	8,57 %	3,03 %	3,85 %	2,94 %	0,00 %	6,25 %

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	Dic
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%	60,6 1%
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%	25,9 7%
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 %	5,41 %
Muy malo (1)	13,3 3%	1,37 %	5,08 %	0,00 %	5,05 %	4,94 %	5,35 %	4,67 %	5,12 %	4,71 %	14,2 8%	4,76 %
Malo	0,00 %	5,48 %	2,26 %	0,00 %	2,75 %	2,66 %	3,34 %	3,02 %	3,32 %	3,29 %	0,00 %	3,25 %

Fuente: Encuestas de satisfacción

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

No ta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
No	20,0 0%	6,85 %	8,99 %	14,2 9%	14,2 9%	11,11 %	17,1 4%	4,55 %	15,3 8%	2,94 %	14,2 9%	15,6 3%
Sí	80,0 0%	93,1 5%	91,0 1%	85,7 1%	85,7 1%	88,8 9%	82,8 6%	95,4 5%	84,6 2%	97,0 6%	85,7 1%	84,3 8%

Fuente: Encuestas de satisfacción

3.2. Nivel de Servicio en los canales de atención

Para el nivel de servicio del año 2025, se tuvo 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 obtuvieron 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%
Dic-2025	48.075	46.241	96%

Fuente: Datos canales OSC

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

Tabla 35. Nivel de servicio detallado mensual diciembre

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Radicación virtual	10.507	10.507	100%
DLES	4.667	4.764	102%
Centro de contacto	4.565	4.399	96%
Chat institucional	6.386	6.386	100%
OSC	6.075	5.491	90%
Email OSC	178	178	100%
Redes sociales	452	452	100%
Humano en línea	1.285	1.285	100%

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Total general	34.115	33.462	98%*

Fuente: Canales OSC

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

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

Canal	Realizadas	Atendidas	Nivel de servicio
Presencial	10.742	10.255	95%
Virtual	26.725	26.098	98%
Telefónico	10.279	9.888	96%
Total general	47.746	46.241	97%

Fuente: Canales OSC

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

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

El proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía tuvo un plan de trabajo definido para la vigencia de 2025 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 actividades programadas para desarrollar entre enero y diciembre se calculó 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	Dic	Acumulado
Actividades plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	12	9	10	137
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%	7,3 0%	100%
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	0,0 730	1
Actividades realizadas del plan de trabajo SGC	12	13	9	9	14	13	11	12	13	12	9	10	-
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	0,0 730	1,000

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad OSC

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

- Implementación del manual operativo de relacionamiento con la ciudadanía (Medición Incide – Definición de planes de mejora de informe de Veeduría Distrital).
- Realización del seguimiento al cumplimiento de los indicadores de los objetivos de la calidad y generar las alertas de ser el caso.
- Seguimiento al cumplimiento de los indicadores de gestión del Sistema de Gestión de Calidad y reportar las acciones correctivas frente a desviaciones encontradas.
- Acompañamiento a los seguimientos periódicos de la operación y generar las recomendaciones de acciones de mejora de ser el caso.
- Realización de los respectivos seguimientos al cumplimiento de los Acuerdos de Servicio establecidos.
- Gestión con el equipo de formación, 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 Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Socialización de los avances de la implementación del SGC al público interno y externo en las instancias pertinentes.
- Seguimiento, control, cargue y reporte de informes asignados a la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- 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 electrónica, enviado a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Durante diciembre de 2025 se generaron en las dependencias de nivel central y local, 30.012 radicados de salida, de los cuales 22.692 fueron gestionados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; a través del 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	Dic
Total salidas gestionadas por la OSC	8953	13910	12694	3384	11756	24282	28842	22353	27941	28138	22635	22692
Total salidas generadas en Nivel Central y Local	14573	23369	19371	5078	17469	28481	34984	28160	33981	35695	29679	30012
Resultado indicador	61,44 %	59,52 %	65,53 %	66,64 %	67,30 %	85,26 %	82,44 %	79,37 %	80,90 %	78,80 %	76,27 %	75,61 %

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	Dic
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 5%	96,1 9%
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 1%	93,9 %
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 %	79,8 %
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos	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%	93,6 %	95%

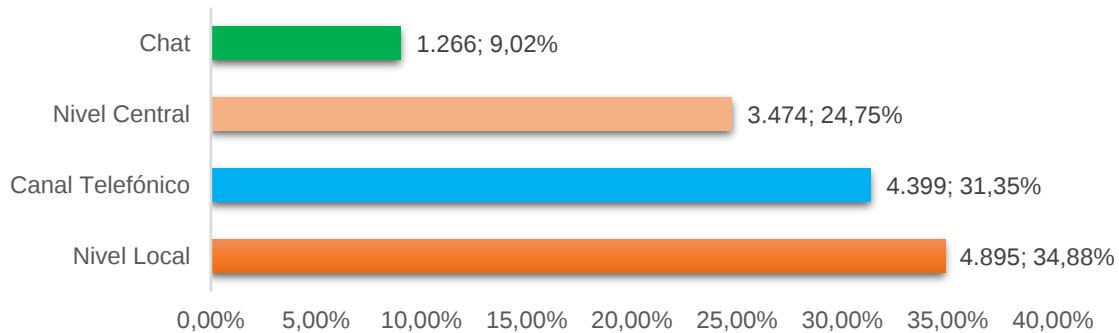
Nombre	Tolerancia inferior	Meta	Tolerancia superior	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
os de los ciudadanos gestionados															
Sistema de gestión de calidad /Implementación	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Cumplimiento de 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%	95,3%
Cumplimiento de 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%	96,6%
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%	100,0%	100,0%
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%	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%	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%	28,5%
Cumplimiento de 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%	97,9%	97,3%
Cumplimiento de envío de correspondencia bajo el procedimiento establecido	60,0%	80,0%	100,0%	61,4%	59,5%	65,5%	66,6%	67,3%	85,3%	82,4%	79,3%	80,9%	78,8%	76,27%	75,6%

Fuente: Ficha técnica de indicadores

4. Caracterización de usuarios

4.1. Datos de caracterización

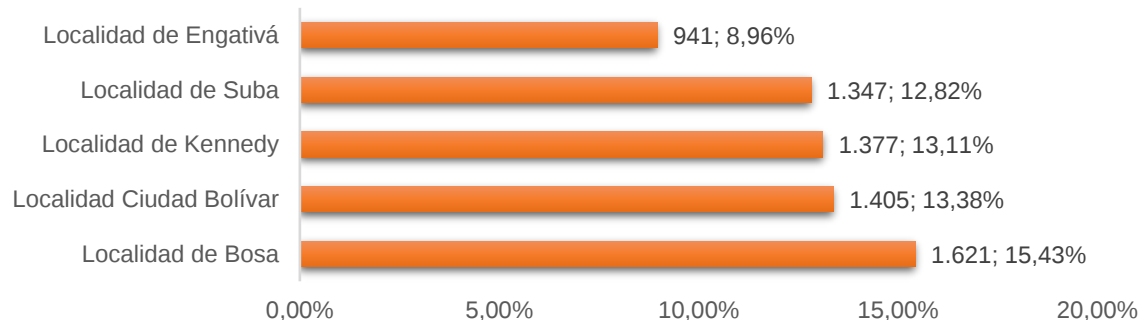
Gráfica 10. Categorización distribución por canales



Fuente: Formulario de caracterización

Dentro del proceso de caracterización de los grupos de valor de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para diciembre de 2025, se realizaron 14.034 capturas de datos, distribuidos en los diferentes canales de la siguiente manera: el 59,63% de la información fue registrada a través del canal presencial en los diferentes puntos de atención, seguido por el canal telefónico con una participación 31,35%, y canal chat con una participación del 9,02% de las atenciones.

Gráfica 11. Categorización distribución demográfica



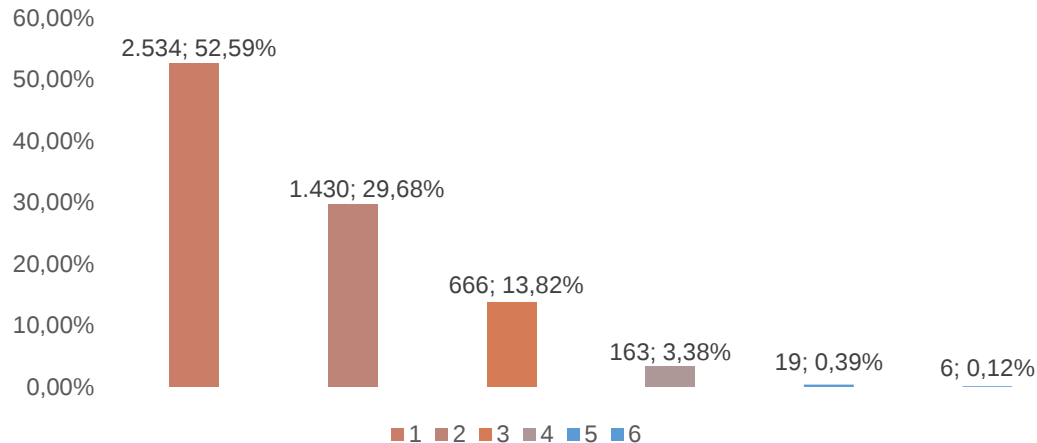
Fuente: Formulario de caracterización

*Primeras 5 localidades en orden de participación

Demográficamente la distribución se encuentra concentrada en las localidades representadas en la gráfica; se identifica que la mayor participación se encuentra en las localidades Bosa, Ciudad Bolívar y Kennedy con una participación del 41,92%; las localidades Suba y Engativá con un 21,78% frente a los 10.503 del total de atenciones; estas cinco (5) localidades representan el 63,71% de la información capturada y el 36,29% corresponde a las demás.

En diciembre interactuaron 111 ciudadanos con ubicación de residencia en otras ciudades y municipios aledaños (Soacha, Mosquera, Madrid, entre otros), con una participación del 1,06%.

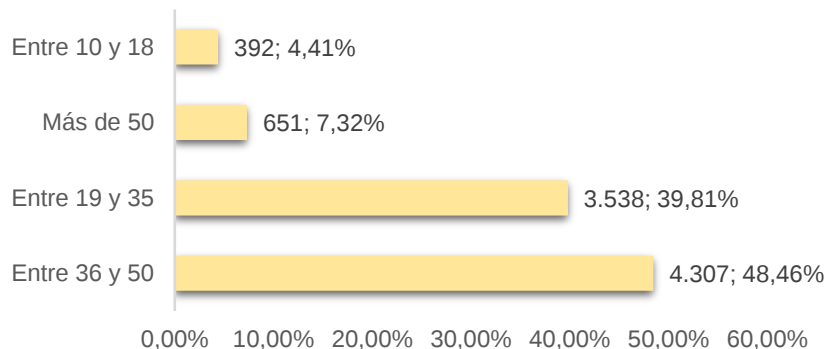
Gráfica 12. Categorización estratificación



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la distribución socioeconómica por estratos, la ciudadanía atendida en un 52,59% se encuentra en estrato 2, seguida del estrato 3 con una participación del 29,68% como se muestra en la gráfica, para los demás estratos con una contribución del 17,73%.

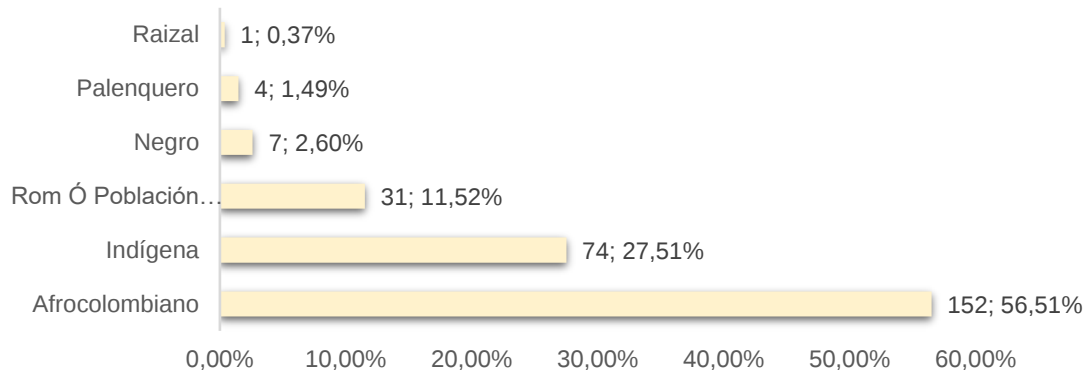
Gráfica 13. Categorización edad



Fuente: Formulario de caracterización

Se evidencia el 48,46% de la población atendida durante el período se encuentra en edad entre 36 y 50 años, entre 19 y 35 años 39,81%, la población más de 50 años 7,32% y las edades entre 10 y 18 años con una participación del 4,41%.

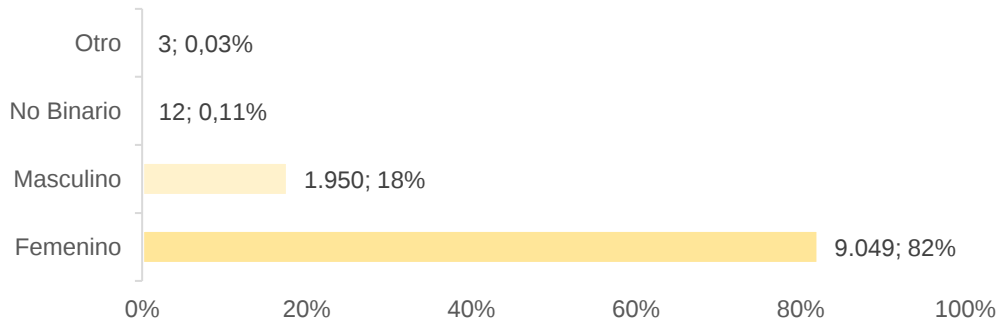
Gráfica 14. Categorización grupo étnico



Fuente: Formulario de caracterización

Las 269 personas caracterizadas de acuerdo con grupos étnicos atendidos en diciembre representan el 1,92% del total de 14.034 tomadas como muestra. En esta categorización la población afrocolombiana tiene una representación del 56,51%, seguida de la población indígena con una participación del 27,51%; la población rom o población gitana con una participación del 11,52%; los demás grupos étnicos suman una participación del 4,46% como se muestra en la gráfica:

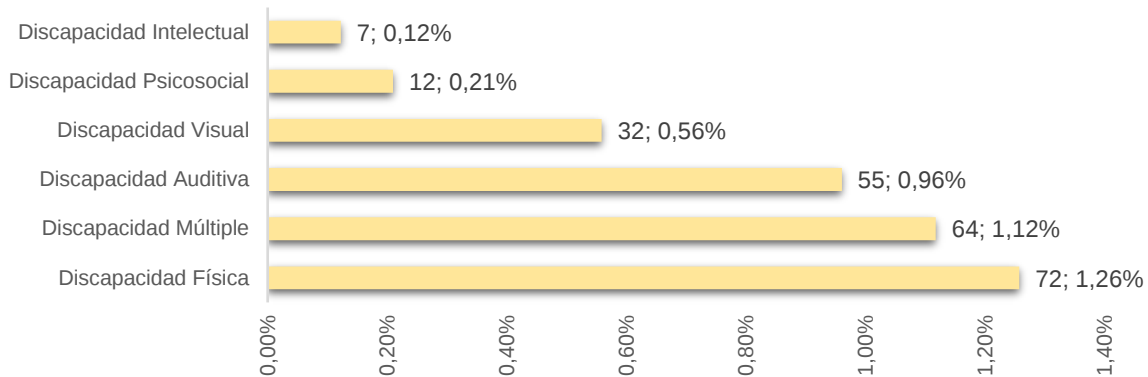
Gráfica 15. Categorización género



Fuente: Formulario de caracterización

En la información recolectada durante diciembre en los diferentes canales de atención, se evidencia que el 82% de la ciudadanía corresponde al género femenino, el 18% al género masculino, las personas identificadas como no binario corresponden al 0,11% y personas que se identifican con otro género 0,03%.

Gráfica 16. Categorización discapacidades



Fuente: Formulario de caracterización

Respecto a la atención accesible, 242 usuarios de 5.725 que respondieron a la caracterización tienen algún tipo de discapacidad y representan el 4,23% de la población total atendida; la discapacidad física corresponde al 1,26%, seguida de la discapacidad múltiple una participación de 1,12%, la discapacidad auditiva con un 0,96% de participación; la discapacidad visual representa el 0,56%. La psicosocial tiene una participación 0,21%, finalmente la intelectual tiene una participación del 0,12%.

4.2. Gestión atención accesible

4.2.1 Atención presencial

De manera presencial En diciembre de 2025, se atendieron 8 personas con alguna discapacidad, así:

Tabla 40. Atención accesible discapacidades diciembre

Tipo discapacidad	Cantidad	% participación
Discapacidad auditiva	8	100%
Total	8	100%

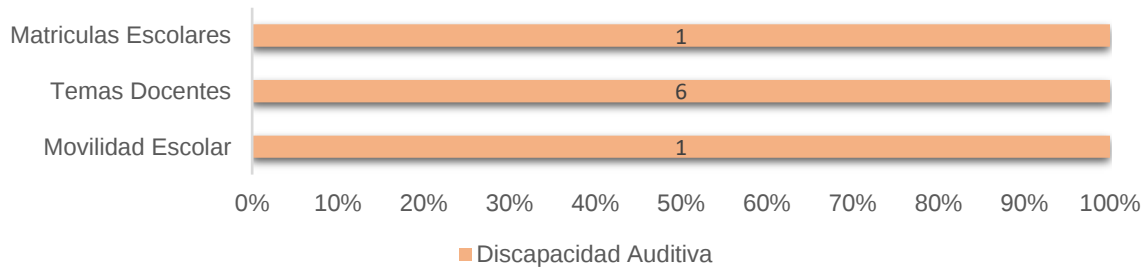
Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

Tabla 41. Atención accesible discapacidades diciembre

Temática	Discapacidad auditiva	Total	% participación
Movilidad escolar	1	1	13%
Temas docentes	6	6	75%
Matriculas escolares	1	1	13%
Total general	8	8	100%

Fuente: Control de accesibilidad presencial Ciudadano

Gráfica 17. Temáticas presenciales diciembre



Fuente: Control de accesibilidad presencial ciudadano

5. Quejas y felicitaciones:

En diciembre se recibieron 3 quejas para los canales de atención y 2 felicitaciones a la atención recibida por parte de los agentes de canal presencial; las cuales se encuentran registradas en BTE con los siguientes radicados:

Quejas:

- REQ 6599922025 Bogotá te Escucha: La ciudadana (...) solicita confirmación pago del ciclo 4 de movilidad y refiere inconvenientes en la atención en el canal Chat.
- REQ 7024742025 Bogotá te Escucha: El ciudadano (...) manifiesta inconformidad por los canales de atención de la secretaria de Educación.
- REQ 7233102025 Bogotá te Escucha: Queja en contra del agente Dante Alberto Gutiérrez por la atención hacia las madres de familia.

Felicitaciones:

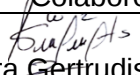
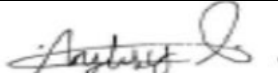
- 6318042025: La ciudadana Andrea Carolina Herrera Páez agradece la atención amabilidad, empatía, información clara, concisa y colaboración excelente del señor Dante Gutiérrez.
- 6603712025: La ciudadana (...) felicita al agente Joan Sebastián Lis Montealegre del Super CADE Manitas por ser atento, cortés, amable y respetuoso.

6. Conclusiones y recomendaciones

1. Generar plan de trabajo para mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
2. En diciembre de 2025 se evidenció una disminución significativa en 51,28% en el total de atenciones frente a diciembre de 2024, comportamiento asociado principalmente al periodo de vacaciones escolares y al cierre de actividades

institucionales, lo cual impactó todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual).

3. Alta concentración de la demanda en pocas tipologías de trámite, asignación de cupo escolar, traslado de estudiantes antiguos y revisión de cesantías y pensiones que concentraron más del 74% de las solicitudes, lo que evidencia una clara focalización de las necesidades ciudadanas en trámites de acceso educativo y gestión administrativa del talento humano.
4. Mejora destacada en los niveles de satisfacción del servicio, que en diciembre alcanzó un 93,90% de satisfacción general y superó la meta institucional. Se resalta especialmente el buen desempeño del canal presencial (99%), del canal chat (93,33%) y del canal telefónico (92,83%), lo que refleja una mejora en la calidad de la atención, tiempos de respuesta y actitud de servicio.
5. Priorizar la optimización de los trámites de mayor demanda, implementar mejoras continuas en los procesos relacionados con cupos escolares, traslados y prestaciones sociales, automatización y fortalecimiento del canal virtual, con el fin de reducir reprocesos y tiempos de atención.
6. Mejorar la experiencia del canal correo electrónico debido al descenso en el nivel de satisfacción del canal correo electrónico (52,38%), se recomienda revisar los tiempos de respuesta, estandarizar la calidad de las comunicaciones y fortalecer la capacitación de los agentes encargados de este canal.

Compiló	Colaboró	Aprobó
 Yenny Paola Triana Cortés Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista Oficina de Servicio al Ciudadano	 Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía
Colaboró	Colaboró	Colaboró
 Jairo Alexis Suárez Parada Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	 Fabio Arisnues Mesizo 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	