



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF - PRIMER SEMESTRE 2026

28 DE SEPTIEMBRE DE 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 17
17-IF-022
V.3

Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	CRITERIOS	3
4.	RESULTADOS.....	3
4.1.	Total de PQRSDF primer semestre 2026.....	4
4.2.	Oportunidad en respuestas emitidas a la ciudadanía.....	6
4.3.	Áreas con más porcentajes de tramites fuera de términos por cada nivel de la Entidad	7
4.4.	Trámites vencidos II semestre 2025.	8
4.5.	Trámites vencidos en vigencias anteriores.	9
4.6.	Validación Normativa relacionadas con la atención al ciudadano y el acceso a la información pública. 10	
4.7.	Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDF.	12
5.	CONCLUSIONES.....	14
6.	OBSERVACIONES.....	15
7.	RECOMENDACIONES.....	16
8.	FIRMAS.....	17

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento semestral al proceso de atención a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente y en el marco de la política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Entidad.

2. ALCANCE

El seguimiento evaluará la gestión realizada por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

3. CRITERIOS

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015; *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- Decreto 371 de 2010, Artículo 3. *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital”*.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Resolución 1946 de 2025, por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito (SED).
- Procedimiento 05-PD-008. Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF emitido con Resolución del 27 de marzo de 2026.
- Procedimiento 05-PD-005. Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas de la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito emitido con Resolución 5 con fecha 24 de diciembre de 2021.

4. RESULTADOS.

En el marco de sus funciones de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno de la Secretaría de Educación del Distrito, realizó el monitoreo al proceso de atención a la ciudadanía, con el fin de valorar la gestión adelantada en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

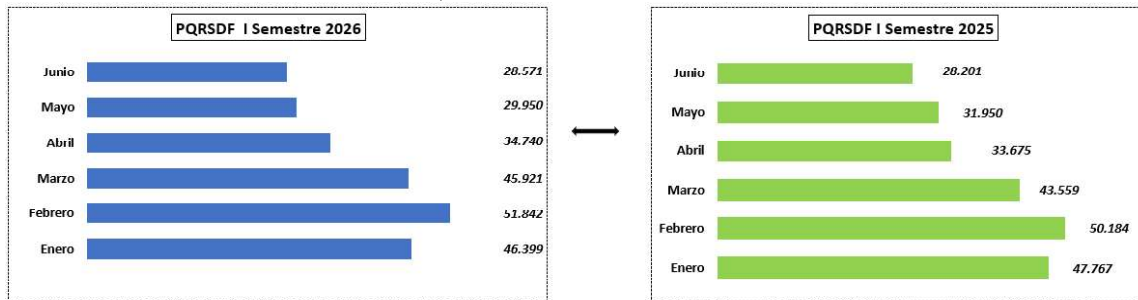
El análisis se desarrolló a partir de las estadísticas proporcionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, los informes disponibles en el portal institucional, los reportes presentados ante los entes de control y las valoraciones de calidad realizadas sobre las respuestas emitidas.

4.1. Total, de PQRSDF primer semestre 2026.

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el primer semestre de 2026 se registraron 237.423 PQRSDF en los sistemas SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y BTE – Bogotá Te Escucha, este último perteneciente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para analizar las variaciones en el volumen de requerimientos ciudadanos gestionados por la Entidad, se presenta a continuación una comparación estadística del número de solicitudes radicadas mes a mes durante el primer semestre de las vigencias 2025 y 2026.

Gráfica 1. PQRSDF radicadas I semestre 2026 - 2025



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Análisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

En el periodo analizado, la Secretaría de Educación del Distrito recibió 237.423 PQRSDF, cifra que refleja un incremento del 0,9% respecto de las 235.336 solicitudes radicadas en el primer semestre de 2025, equivalente a 2.087 radicados adicionales.

Al realizar la comparación mes a mes, se observa que febrero, marzo, abril y junio de 2026 presentaron un mayor número de radicaciones frente a los mismos meses de 2025, mientras que enero y mayo registraron disminuciones. Las 2.087 solicitudes adicionales registradas frente al primer semestre de 2025 evidencia un comportamiento general relativamente estable, con una variación positiva inferior al 1% en el volumen total de PQRSDF gestionadas durante el periodo analizado.

A continuación, se presenta el análisis de los 5 tipos de trámite que registraron mayor volumen de radicación durante el primer semestre de 2026, así como las variaciones más representativas frente al mismo periodo de la vigencia 2025.

Tabla No. 1 Tipologías con mayor cantidad de solicitudes

TIPO DE TRAMITE	I SEM -2025	I SEM -2026	% VARIACION
Derecho de Petición Interés Particular	183.361	176.941	-4%
Contáctenos	32.092	31.162	-3%
Fut	5.048	3.060	-39%
Tutela	3.730	5.115	37%
Queja	2.412	2.008	-17%
Derecho de Petición Interés General	2.133	14.003	556%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

Durante el primer semestre de 2026, el Derecho de Petición de Interés Particular se mantuvo como la tipología con mayor volumen de radicación. No obstante, se identificaron variaciones relevantes frente al mismo periodo de 2025, especialmente en el Derecho de Petición de Interés General, que presentó un incremento del 556%, con 11.870 solicitudes adicionales y en las Tutelas, con un aumento del 37%, 1.385 de variación.

El comportamiento del Derecho de Petición de Interés General resulta particularmente atípico, por lo que se considera pertinente verificar con la Oficina de Servicio al Ciudadano las causas que explican este incremento, incluyendo la posible incidencia de cambios en los criterios de clasificación o tipificación de las solicitudes. De igual manera, el aumento de las Tutelas amerita seguimiento, teniendo en cuenta los términos perentorios asociados a su atención.

Las demás tipologías de mayor volumen presentaron disminuciones frente al primer semestre de 2025, sin que estas variaciones, de manera individual, resulten tan significativas como las anteriormente señaladas.

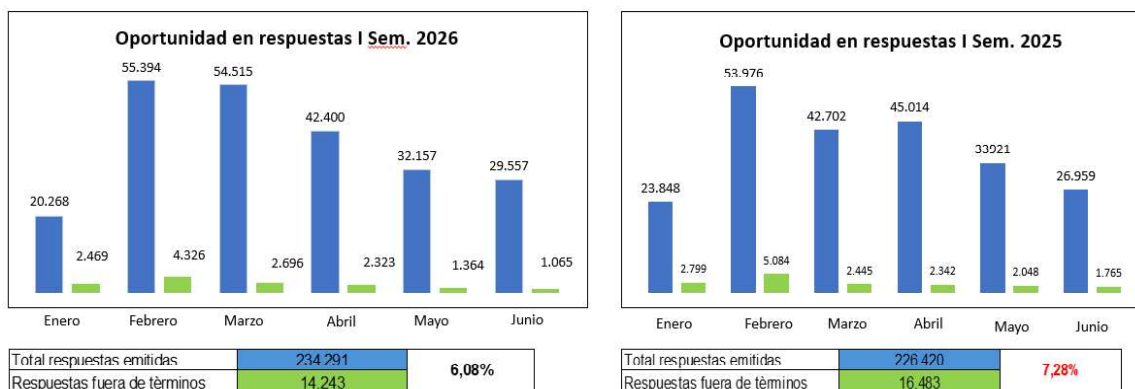
En términos generales, los resultados evidencian cambios en el comportamiento y/o clasificación de algunas tipologías de trámite, por lo que resulta pertinente fortalecer su seguimiento y análisis, con el propósito de identificar oportunamente las causas de las variaciones y adoptar, de ser necesario, acciones que contribuyan a garantizar la atención oportuna y adecuada de los requerimientos ciudadanos. **Ver recomendación 2 y 3.**

4.2. Oportunidad en respuestas emitidas a la ciudadanía

Con base en los informes de oportunidad publicados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la página web de la Secretaría de Educación, se analizó el comportamiento de los tiempos de respuesta de las dependencias durante el primer semestre de 2026, en comparación con el mismo periodo de 2025.

A continuación, se presenta una gráfica comparativa correspondiente al primer semestre de 2025 frente al primer semestre de 2026, que muestra el número de respuestas emitidas y su nivel de cumplimiento en términos de oportunidad, con el fin de evidenciar los avances en la gestión de los tiempos de respuesta de las PQRSD.

Gráfica No. 2 Nivel de oportunidad atención de PQRSD Semestre II 2025 - 2024



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Análisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones mediante radicado I-2026-102811

Durante el primer semestre de 2026, la Entidad emitió 234.291 respuestas a solicitudes ciudadanas, de las cuales 14.243 fueron generadas fuera de los términos establecidos, equivalentes al 6,08% del total. Frente al mismo periodo de 2025, se evidencia una mejora de 1,20 puntos porcentuales en el nivel de oportunidad, al pasar de 7,28% a 6,08% de respuestas extemporáneas.

Frente al primer semestre de 2025, el volumen total de respuestas aumentó en 7.871 casos, mientras que las respuestas generadas fuera de término disminuyeron en 2.240 casos. Lo anterior refleja una mejora en el indicador de oportunidad durante el periodo analizado.

En cuanto al comportamiento mensual, enero presentó el mayor porcentaje de respuestas fuera de término del semestre, con 12,18%, mientras que en junio se registró el menor, con 3,60%. Se observa, por tanto, una mejora en el comportamiento del indicador a lo largo del semestre; no obstante, resulta pertinente mantener el seguimiento a los tiempos de respuesta, especialmente ante incrementos en los niveles de inoportunidad, con el fin de que las dependencias responsables adopten las acciones que correspondan en el marco de sus competencias. **Ver recomendación No. 3**

4.3. Dependencias con más porcentajes de tramites fuera de términos por cada nivel de la Entidad

Para identificar las dependencias con mayor número de PQRSDF respondidas fuera de los términos establecidos durante el primer semestre de 2026, se consideraron el volumen de solicitudes, el número de respuestas fuera de término y el porcentaje de inoportunidad.

Como criterio de priorización, se tuvieron en cuenta las dependencias que registraron 500 o más solicitudes y presentaron los mayores volúmenes de respuestas extemporáneas, junto con porcentajes significativos de inoportunidad. La información se presenta clasificada por nivel central, local e institucional, con el propósito de identificar las dependencias con mayor recurrencia de respuestas fuera de término.

A continuación, se presenta la información clasificada por nivel central, local e institucional, con el fin de evidenciar los principales puntos críticos en la gestión de los tiempos de respuesta y orientar las acciones de mejora hacia las dependencias con mayor recurrencia de respuestas extemporáneas.

- **Nivel Central**

Tabla No. 2 Áreas nivel central con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

Colegio	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1.783	416	23%
OFICINA DE NÓMINA	6.571	1.362	21%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2.287	465	20%
DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	578	92	16%
OFICINA ASESORA DE JURIDÍCA	9.723	836	9%
GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	6.082	483	8%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

- **Nivel Local**

Tabla No. 3 Direcciones Locales de Educación con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

Dirección Local de Educación	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
SUBA	2.373	235	10%
ENGATIVÁ	2.130	146	7%
CIUDAD BOLÍVAR	1.172	44	4%
CHAPINERO	602	40	7%
BOSA	1.320	39	3%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

- **Nivel Institucional**

Tabla No. 4 Colegios con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

Colegio	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
ALFONSO LÓPEZ MICHELSEN	901	511	57%
CHUNIZA	715	374	52%
NICOLÁS GÓMEZ DÁVILA	1.150	351	31%
SIERRA MORENA	1.374	337	25%
FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME	802	318	40%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

El análisis comparativo de los tres niveles permitió identificar diferencias en el comportamiento de la oportunidad de las respuestas. Si bien el Nivel Central concentró el mayor número de respuestas fuera de término asociado al mayor volumen de solicitudes gestionadas por sus dependencias, el Nivel Institucional presentó los porcentajes más altos de inoportunidad, con instituciones educativas que superaron el 50% de respuestas extemporáneas. Por su parte, el Nivel Local presentó un comportamiento comparativamente más favorable, aunque persistieron casos que requirieron seguimiento.

Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas al seguimiento de los tiempos de respuesta, especialmente en las dependencias que presentaron mayores porcentajes y volúmenes de respuestas fuera de término. **Ver recomendación No. 3**

4.4. Trámites vencidos II semestre 2025.

Se consideraron como trámites vencidos aquellos radicados registrados en los sistemas SIGA y Bogotá Te Escucha – BTE que, al momento de la verificación realizada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, habían superado los términos legales establecidos sin que se hubiera finalizado el trámite o emitido respuesta.

Con base en la información revisada, se analizaron los trámites vencidos durante el primer semestre de 2026 y los casos que permanecían pendientes al corte del 30 de junio de 2026. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica comparativa:

Imagen No. 1 Nivel de oportunidad atención de PQRSDF Semestre II 2024 - 2025



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Análisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante radicado interno I-2026-102811

La gráfica anterior evidencia una reducción significativa en el número de trámites vencidos durante el periodo analizado. No obstante, persisten casos pendientes de atención, con una mayor concentración en el Nivel Institucional, seguido del Nivel Central.

En este sentido, resulta pertinente mantener las acciones de seguimiento y acompañamiento adelantadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, focalizándolas en las dependencias e instituciones educativas que presentan mayor acumulación y recurrencia de trámites vencidos, con el fin de contribuir al cumplimiento de los términos establecidos. **Ver recomendación No. 4.**

4.5. Trámites vencidos en vigencias anteriores.

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, aún se registran 56 trámites vencidos correspondientes a vigencias anteriores (2024 y 2025), distribuidos en las siguientes dependencias:

Tabla No. 5 Trámites vencidos vigencias anteriores.

Área	2024	2025	Total
6008 - 07 Colegio Codema (IED)	0	17	17
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	5	10	15
6004 - 06 Colegio El Manantial (IED)	8	1	9
6014 - 05 Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)	0	9	9
6010 - 33 Colegio Villa Amalia (IED)	0	6	6
Total	13	43	56

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Análisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-102811

Aunque se observa una reducción en los trámites vencidos de vigencias anteriores, aún persisten casos sin gestión de cierre y sin los soportes correspondientes que permitan acreditar su finalización. En este sentido, resulta necesario continuar con las acciones de revisión y depuración focalizadas en las dependencias que presentan estos casos, con el fin de verificar su estado y gestionar el cierre definitivo. **Ver recomendación No. 4.**

4.6. Validación Normativa relacionadas con la atención al ciudadano y el acceso a la información pública.

En el marco del seguimiento realizado, el equipo auditor verificó el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables a la gestión de las PQRSDF en la Secretaría de Educación del Distrito, tomando como referencia la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 1081 de 2015, el Decreto 2106 de 2019 y la Resolución No. 1153 de 2021, que reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía, entre otras normas vigentes.

A continuación se presenta la matriz de validación normativa, en la que se relacionan los criterios evaluados, los resultados obtenidos y las acciones adelantadas por la Entidad para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia y atención al ciudadano, permitiendo valorar el grado de adherencia normativa y la efectividad de las estrategias implementadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla No. 6 Cumplimiento Normativo

NORMA	CRITERIO	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD	ENLACE
Ley 1712 de 2014 – Art. 9 y Decreto 1081 de 2015 – Art. 2.1.1.1.5	Publicar en el sitio web institucional los informes mensuales PQRSDF, garantizando el acceso público a la información relacionada con la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	SI	Durante el periodo evaluado se verificó la publicación mensual de los informes relacionados con la gestión de PQRSDF en el micrositio de Transparencia de la Secretaría de Educación del Distrito, garantizando su disponibilidad y actualización para consulta de la ciudadanía, en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa. Al respecto, es pertinente señalar que la información que anteriormente se publicaba de manera independiente en el apartado Informes PQRS Secretaría de Educación del Distrito fue incorporada al Informe de gestión de operaciones PQRSDF - Oficina de Servicio al Ciudadano, lo cual permite consolidar en un solo documento la información asociada a la gestión de los requerimientos ciudadanos.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-gestion-operaciones-oficina-servicio-ciudadano-sed

NORMA	CRITERIO	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD	ENLACE
Ley 1712 de 2014 – Decreto 1081 de 2015 - Decreto 371 de 2010	Elaborar y publicar el Informe de Validación de Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED.	SI	Se constató que la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica el Informe de Validación de Calidad de las Respuestas, mediante el cual se evalúan criterios como la oportunidad, coherencia, calidez y claridad en las respuestas emitidas a la ciudadanía. Dicho informe se encuentra disponible en el portal institucional de la Entidad, constituyéndose en un instrumento de seguimiento que contribuye al fortalecimiento de la gestión de PQRSDF y a la mejora continua en la atención de los requerimientos ciudadanos.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-medicion-percepcion-calidad-satisfaccion-usuario
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar los informes sobre el Nivel de Oportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), tanto del nivel central como local e institucional.	SI	Se verificó que la Oficina de Servicio al Ciudadano publica mensualmente los informes correspondientes al nivel de oportunidad en la gestión de las PQRSDF, los cuales integran la información de las dependencias de los tres niveles de la Entidad (central, local e institucional). Dichos informes se encuentran disponibles para consulta de la ciudadanía en el micrositio de Transparencia de la Secretaría de Educación del Distrito.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar los informes de solicitudes de acceso a la información pública, indicando el número de solicitudes recibidas, atendidas, trasladadas y el tiempo promedio de respuesta.	SI	Se constató que la Oficina de Servicio al Ciudadano elabora y publica de manera mensual el informe de solicitudes de acceso a la información, documento que recopila los datos relativos a las solicitudes recibidas, atendidas y trasladadas, así como los tiempos promedio de respuesta, dando cumplimiento a las obligaciones establecidas en materia de transparencia activa.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed
Ley 1712 de 2014 - Decreto 2106 de 2019	Publicar los informes de racionalización de trámites que evidencien las acciones implementadas para simplificar, optimizar o eliminar trámites y procedimientos administrativos.	SI	Se verificó la elaboración y publicación de los informes de implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano, en los cuales se documentan los avances, actividades desarrolladas, indicadores de gestión, análisis de resultados y acciones de mejora adoptadas. Dichos informes se encuentran disponibles en el portal de Transparencia de la Entidad, en cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de simplificación administrativa y acceso a la información pública.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/informes-racionalizacion-tramites

NORMA	CRITERIO	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD	ENLACE
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar la información institucional que incluya las sedes, áreas, divisiones o dependencias, así como los horarios de atención al público.	SI	Se confirmó la disponibilidad y actualización de la información correspondiente a sedes, dependencias, direcciones locales de educación y horarios de atención en el portal institucional de la Entidad, garantizando su acceso para consulta de la ciudadanía.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/localizacion-fisica-sucursales
Decreto Distrital 847 de 2019 - Resolución No. 1153 de 2021 de la SED	Elaborar y publicar los informes semestrales del Defensor de la Ciudadanía, en los que se presenten los avances, recomendaciones y acciones ejecutadas en el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	SI	Se evidenció la elaboración y publicación semestral del Informe del Defensor de la Ciudadanía, que incluye el seguimiento a funciones, lineamientos y estrategias establecidas, y se encuentra disponible en el portal institucional para consulta pública.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

Elaborado: Equipo Auditor. PT_02_Cumplimiento_Normativo

Fuente: <https://www.educacionbogota.edu.co>

Del seguimiento realizado se pudo establecer que la Oficina de Servicio al Ciudadano mantiene una gestión activa en la elaboración, actualización y publicación de los informes relacionados con la atención de PQRSDF, validación de calidad de las respuestas, nivel de oportunidad, solicitudes de acceso a la información, racionalización de trámites y el Informe del Defensor de la Ciudadanía. Lo anterior refleja el compromiso de la dependencia con las obligaciones de transparencia activa y rendición de cuentas, al poner a disposición de la ciudadanía información oportuna y actualizada sobre la gestión de los requerimientos ciudadanos.

Lo anterior da cuenta del cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia y rendición de cuentas, así como del fortalecimiento de la gestión institucional, al disponer de información clara y actualizada para consulta de la ciudadanía.

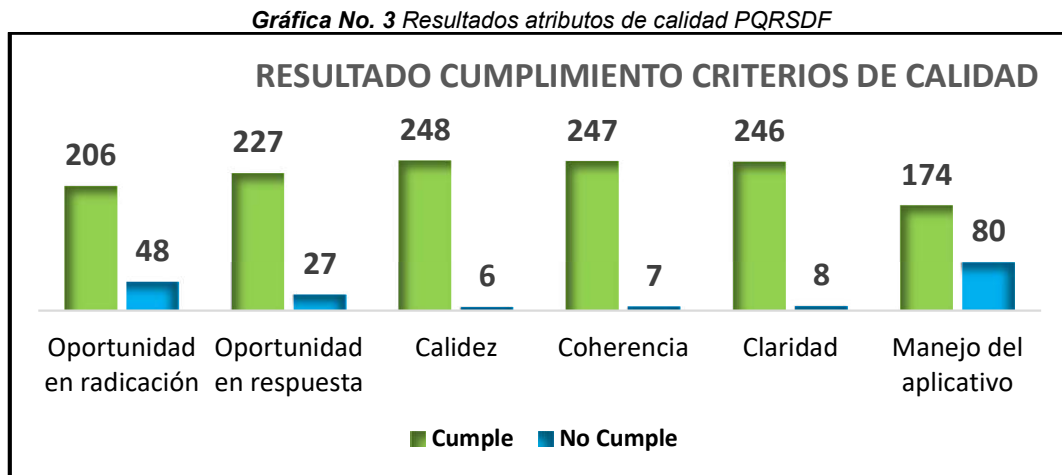
No obstante, se identificó que en el micrositio de Transparencia de la Entidad aún se encuentra visible el apartado Informes PQRS Secretaría de Educación del Distrito, el cual solo contiene información hasta el mes de enero de 2026, dado que a partir de febrero dicha información fue unificada en el Informe de gestión de operaciones PQRSDF - Oficina de Servicio al Ciudadano. La coexistencia de ambos apartados puede generar confusión en los ciudadanos al momento de consultar los informes de gestión de PQRSDF, por lo que se recomienda a la Oficina de Servicio al Ciudadano gestionar la actualización del micrositio, ya sea mediante la eliminación del apartado anterior o la inclusión de una nota que redirija al usuario al informe unificado de operaciones.
Ver recomendación No. 5.

4.7. Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDF.

Para efectos del presente seguimiento, el equipo auditor seleccionó una muestra de 254 PQRSDF con el propósito de evaluar la gestión adelantada por las dependencias de la Entidad en la atención de estas solicitudes. El análisis se orientó a la verificación de los atributos de calidad definidos por

la Secretaría de Educación del Distrito, tales como la oportunidad en la radicación y respuesta, la calidez y coherencia de las comunicaciones, así como el adecuado uso del aplicativo institucional

A continuación, los resultados por cada atributo evaluado:



Elaborado: Equipo Auditor. PT_01_Muestra_PQRSDf
Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados

Con base en la gráfica anterior, se presentan las siguientes precisiones frente a cada resultado:

Oportunidad en la radicación: De la muestra evaluada, se estableció que 48 de las 206 PQRSDf analizadas, equivalentes al 18.9%, no cumplieron con el criterio de radicación oportuna, al haberse registrado en los aplicativos institucionales entre dos (2) y tres (3) días después de su recepción. Este desfase en la radicación, incide directamente en los tiempos de gestión disponibles para las áreas encargadas de su trámite, incrementando la probabilidad de que las respuestas se emitan por fuera de los términos legales establecidos. De estos casos, 17 corresponden a requerimientos provenientes de entes de control tales como la Personería de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación y la Veeduría Distrital, solicitudes que por su naturaleza revisten especial importancia y requieren una radicación inmediata que garantice el máximo tiempo posible para su atención dentro de los términos de ley. **Ver Observación No. 1.**

Oportunidad en la respuesta: se identificó que 27 de las PQRSDf evaluadas, equivalentes al 10,6%, no cumplen con este criterio. Las causas obedecen a distintas situaciones: en algunos casos las respuestas fueron emitidas una vez vencidos los términos legales establecidos; en otros no fue posible verificar la gestión de respuesta ante la ausencia de radicado de salida en el aplicativo. Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de que las áreas responsables fortalezcan los mecanismos de seguimiento y control interno sobre la gestión de sus respuestas, asegurando tanto su emisión dentro de los plazos como su debida trazabilidad en los aplicativos institucionales. **Ver recomendación No. 6.**

Calidez: Se identificó que 6 de las PQRSDF evaluadas, equivalentes al 2,4%, no cumplen con este atributo de calidad. En estos casos se evidenció que los trámites fueron finalizados sin la emisión de un radicado de salida que contuviera la respuesta formal al petionario, o bien fueron cerrados únicamente mediante comentarios internos en el aplicativo sin que mediara comunicación alguna al ciudadano. La ausencia de respuesta formal impide evaluar las condiciones de trato y calidez en la atención brindada, y adicionalmente vulnera el derecho del ciudadano a recibir una respuesta a su solicitud. **Ver recomendación No. 6.**

Coherencia: En relación con el criterio de coherencia, se identificó que 7 de las PQRSDF evaluadas, equivalentes al 2,8%, no cumplen con este atributo de calidad. Esto obedece a que en algunos casos los trámites fueron finalizados sin oficio de respuesta al petionario, en otros se cerraron únicamente con comentarios internos sin comunicación formal al ciudadano, y en situaciones adicionales no se registraron en el SIGA los documentos recibidos ni los oficios remitidos, lo que impide verificar la coherencia de las respuestas emitidas. Lo anterior evidencia debilidades en el manejo documental y en los controles de cierre de los trámites en los aplicativos institucionales. **Ver recomendación No. 6.**

Claridad: se identificó que 8 de las PQRSDF evaluadas, equivalentes al 3,1%, no cumplen con este atributo de calidad. En estos casos se evidenciaron trámites finalizados sin oficio de respuesta, cierres realizados únicamente con comentarios internos sin comunicación al ciudadano, y respuestas que no abordan de fondo la solicitud del petionario. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer los controles previos al cierre de los trámites, asegurando que las respuestas emitidas sean completas, comprensibles y resuelvan de manera integral el requerimiento del ciudadano. **Ver recomendación No. 6.**

Manejo del aplicativo: se identificó que 80 de las PQRSDF evaluadas, equivalentes al 31,5%, no cumplen con este criterio. Del análisis de estos casos se evidenciaron situaciones recurrentes tales como: demoras en la digitalización de los documentos en el SIGA; radicación tardía de las solicitudes ciudadanas; respuestas emitidas por fuera de los términos legales; trámites finalizados sin oficio de respuesta al petionario o cerrados únicamente con comentarios internos; casos en los que se dio respuesta mediante comunicaciones internas y no se evidencia respuesta final al petionario.

Estas deficiencias afectan la trazabilidad de la gestión, comprometen la confiabilidad de la información registrada en los aplicativos institucionales y dificultan la verificación del cumplimiento de los atributos de calidad en la atención de las solicitudes ciudadanas. **Ver recomendación No. 6.**

5. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado a la gestión de PQRSDF durante el primer semestre de 2026, se pudo establecer que la Secretaría de Educación del Distrito dispone de mecanismos para la atención de los requerimientos ciudadanos y da cumplimiento a las obligaciones de transparencia activa mediante la elaboración y publicación periódica de los informes asociados a la gestión de PQRSDF.

Si bien se evidenció una mejora en el indicador de oportunidad frente al mismo periodo de 2025, al pasar del 7,28% al 6,08% de respuestas extemporáneas y una reducción en los trámites vencidos, persisten debilidades operativas que requieren atención. Entre estas se destacan la radicación tardía de solicitudes, con especial incidencia en requerimientos provenientes de entes de control; la

concentración de altos porcentajes de inoportunidad en el Nivel Institucional; y deficiencias en el manejo del aplicativo SIGA, donde el 31,5% de la muestra evaluada presentó incumplimientos asociados a demoras en la digitalización, cierres sin oficio de respuesta y trámites finalizados sin comunicación formal al ciudadano.

Adicionalmente, se identificaron variaciones atípicas en las tipologías de PQRSDF, particularmente el incremento del 556% en el Derecho de Petición de Interés General y del 37% en las Tutelas, comportamientos que ameritan un análisis detallado por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano para determinar sus causas y adoptar las acciones correspondientes.

En consecuencia, se requiere continuar fortaleciendo las estrategias de seguimiento, capacitación y acompañamiento a las dependencias de los tres niveles de la Entidad, con el fin de mejorar la oportunidad, calidad y trazabilidad en la atención de los requerimientos ciudadanos, en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes..

6. OBSERVACIONES

Observación No.1 Demoras en la radicación

En seguimientos anteriores realizados por la Oficina de Control Interno se ha evidenciado de manera recurrente que un porcentaje significativo de las PQRSDF son radicadas entre dos (2) y tres (3) días después de su recepción, situación frente a la cual la Oficina de Servicio al Ciudadano ha implementado acciones de seguimiento y control sobre los tiempos de radicación.

No obstante, en el presente seguimiento correspondiente al primer semestre de 2026 se identificó que el 23% de las PQRSDF evaluadas (48 de 254) continúan presentando esta condición, de las cuales 17 corresponden a requerimientos provenientes de entes de control como la Personería de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación y la Veeduría Distrital. La reiteración de esta situación durante los últimos seguimientos semestrales evidencia que las acciones implementadas hasta el momento no han resultado suficientemente efectivas para corregir esta deficiencia.

Lo anterior no se ajusta a lo establecido en el Procedimiento 17-PD-006 "*Gestión de Correspondencia de Entrada*", el cual dispone que la correspondencia debe ser recibida, digitalizada y entregada de manera oportuna a las dependencias competentes de la SED, garantizando agilidad y transparencia en la atención. La persistencia de esta situación genera demoras en la gestión y respuesta por parte de las áreas responsables, afecta la trazabilidad de los trámites y aumenta el riesgo de incumplimiento de los plazos legales, particularmente en los requerimientos de entes de control que revisten especial relevancia institucional.

En consecuencia, se requiere que la Oficina de Servicio al Ciudadano adopte acciones más efectivas y contundentes que permitan garantizar la radicación inmediata de las solicitudes, superando las deficiencias que han sido reiteradamente identificadas en los seguimientos realizados por esta Oficina de Control.

7. RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1

Revisar la efectividad de los controles y mecanismos de radicación actualmente implementados e incorporar acciones de mayor impacto que garanticen el registro inmediato de la correspondencia, particularmente la proveniente de entes de control. La persistencia de las demoras en la radicación de las PQRSDF a lo largo de los últimos seguimientos semestrales hace necesario que las medidas adoptadas trasciendan el seguimiento periódico y se orienten a intervenir las causas que generan los retrasos en el registro oportuno de las solicitudes.

Recomendación No. 2

Fortalecer el seguimiento y análisis del comportamiento de las tipologías de PQRSDF, especialmente ante variaciones significativas en los volúmenes de radicación, con el fin de identificar sus causas y, cuando corresponda, informar a las dependencias responsables para que, en el marco de sus competencias, adelanten las acciones que resulten pertinentes.

Recomendación No. 3

Fortalecer las estrategias de capacitación, sensibilización y divulgación dirigidas a las áreas de los tres niveles de la Entidad (central, local e institucional), orientadas a garantizar la atención oportuna de los derechos de petición dentro de los términos legales establecidos, mediante el uso de los medios institucionales disponibles, incluyendo campañas de comunicación y demás mecanismos de divulgación que resulten pertinentes, con el fin de promover el conocimiento y cumplimiento de los términos de respuesta y prevenir la interposición de acciones de tutela por parte de la ciudadanía derivadas de la falta de atención oportuna a sus requerimientos.

Recomendación No. 4

Adelantar jornadas de revisión y depuración focalizadas en las dependencias que aún registran trámites vencidos de vigencias anteriores, con el fin de verificar su estado real y gestionar su cierre definitivo en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa - SIGA. Así mismo, implementar mecanismos de alerta temprana que permitan identificar los trámites próximos a vencer, de manera que las áreas responsables adopten las acciones necesarias para su atención oportuna y se evite la acumulación de nuevos casos de vencimiento.

Recomendación No. 5

Gestionar ante el área responsable de la administración del portal institucional la actualización del micrositio de Transparencia, de manera que se elimine o desactive el apartado anterior de informes PQRS, o en su defecto, se incorpore una nota informativa que redirija al ciudadano al apartado donde se publica el informe unificado de gestión de operaciones PQRSDF, con el fin de facilitar la consulta y evitar confusiones en el acceso a la información.

Recomendación No. 6

A partir de los resultados de las evaluaciones periódicas de calidad realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, diseñar e implementar acciones de mejora focalizadas en las dependencias que presenten mayores deficiencias en los atributos de calidez, coherencia, claridad y manejo del

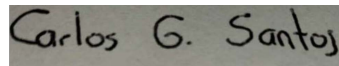
aplicativo, asegurando que las respuestas emitidas a la ciudadanía sean completas, oportunas y resuelvan de fondo los requerimientos del peticionario y que la gestión adelantada cuente con la debida trazabilidad y soporte documental en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA.

8. FIRMAS

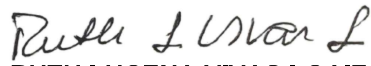
Elaborado por:



JHONATAN ALEXI VEGA DIAZ
Profesional Universitario OCI



CARLOS GIOVANNI SANTOS RUBIANO
Profesional Especializado OCI



RUTH LUCENA VIVAS LOAIZA
Auxiliar Administrativo OCI

Revisado por:



LIZETH PAOLA BURGOS CORTES
Contratista OCI

Aprobado por:

Marlon
Enrique
Mendez
Villamizar

MARLON ENRIQUE MENDEZ VILLAMIZAR
Jefe Oficina de Control Interno

Firmado
digitalmente por
Marlon Enrique
Mendez Villamizar
Fecha: 2026.09.28
14:56:14 -05'00'