

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES - PQRSDF – ENERO 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

FEBRERO 2026
BOGOTÁ, D.C.

Contenido

Introducción	5
Glosario	6
1. Canales de atención de la entidad	8
1.1 Principales temas de consulta	9
2. Radicación de solicitudes	9
2.1 Análisis de la gestión realizada	12
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites	12
2.1.2 Requerimientos legales	12
2.1.3 Grupo PQRSDF	13
2.1.4 Acceso a la información pública	13
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	13
2.2.1 Dependencias de la entidad	14
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción	16
2.2.3 Entes de control	16
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones	17
3. Indicadores de gestión de PQRSDF	18
3.1 Nivel de oportunidad	18
3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED	21
3.2 Valoración de la calidad en la respuesta	23
3.3 Percepción de la calidad en las respuestas	26
3.4 Gestión vencidos	28
4. Gestión de correspondencia de salida	28
4.1 Indicadores de gestión correspondencia	29
4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física	29
4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado	31
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	33
5.1. Gestión de reporte de hallazgos	34
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	34
5.3. Acciones de mejora planteadas para febrero 2026	34

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados diciembre 2024, 2025 y 2026	8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – enero	9
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	9
Tabla 4. Correspondencia de entrada	10
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda	12
Tabla 6. Oficinas con mayor participación	13
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA	14
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE	14
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción	15
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama	16
Tabla 11. Nivel Oportunidad enero 2026	17
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	20

Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	22
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción	23
Tabla 18. Variación de vencimientos	24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025 - 2026	25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	25
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	27
Tabla 22. indicadores corte enero 2026	28

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre	8
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	11
Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades	16
Gráfica 4. Histórico nivel de oportunidad total dependencias	18
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	18
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	19
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas	21

Introducción

Este informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en enero de 2026, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), los radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Lo anterior, con el fin de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y aportar para la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Con el presente informe se llevan a cabo las acciones de cumplimiento del Plan Operativo Anual - POA y del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, en lo concerniente a las actividades para generar un informe mensual referente al seguimiento y alertas a las dependencias de la entidad respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por las dependencias.

Este informe mensual es publicado en la página web de la entidad, con las acciones de mejora respectivas y los cumplimientos a los procedimientos y lineamientos de la entidad en la gestión de peticiones. Con esto se da cumplimiento al 100% de las labores de seguimiento y control de la gestión de peticiones quejas y reclamos en la entidad.

Nota: Para la elaboración de este informe se tiene en cuenta la base de datos maestra de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que contiene los datos actualizados de las PQRSDF que ingresan a la Secretaría de Educación del Distrito. Como actividad de control adicional para garantizar la confiabilidad de la información reportada, el responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para enero de 2026 se evidencia coincidencia de 46.399 registros.

Glosario

Términos que se encuentran en este informe:

- **Atenciones:** cantidad de solicitudes de servicio que ingresaron a los canales de atención, incluye línea 195, procesos de Plan de Alimentación Escolar - PAE, matrículas y demás procesos que ingresan a los canales de atención de la entidad.
- **Valoración de calidad en la respuesta:** se genera una muestra del total de las respuestas emitidas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumpla con los parámetros de calidad que se relacionan a continuación:
 - **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
 - **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
 - **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.
 - **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
 - **Manejo del aplicativo y utilización de sistema Bogotá Te Escucha - BTE:** Hace relación a la utilización del aplicativo en cada una de las actividades que se deben realizar (radicación, clasificación, asignación, traslado por competencia, resumen u observaciones de la respuesta en el aplicativo y adjuntos en PDF).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.
- **Entes de control:** Análisis realizado a las peticiones que ingresan a los sistemas de gestión de correspondencia, acerca de las peticiones que envían los entes de control, tales como: Veeduría, Contraloría, Policía, Defensoría, Procuraduría, Concejo de Bogotá, entre otros.
- **Felicitación:** Manifestación en la que se expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad.
- **Nivel de oportunidad:** Indicador del porcentaje de cumplimiento en las respuestas generadas a los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la Secretaría de Educación Distrital, durante el mes de su vencimiento. La fórmula de este indicador es:

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación

- **Nivel de servicio:** Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la Oficina de Servicio al Ciudadano -OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE

y matrículas).

- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la entidad.
- PQRSDF: Sigla que incluye los aspectos que se analizan en el informe: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Petición: Solicitud elevada a la entidad por parte de usuarios internos o externos, de forma escrita o verbal, por motivos de interés general o particular.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición, entre otros.
- Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información con respecto a las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. Canales de atención de la entidad

La SED ofrece a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para presentar sus

requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

En la tabla 1 se observan los tres canales disponibles: presencial, telefónico y virtual y su participación en el número de requerimientos acumulados a enero. Adicionalmente, para efectos de comparación se presenta el acumulado del mismo mes, en años anteriores.

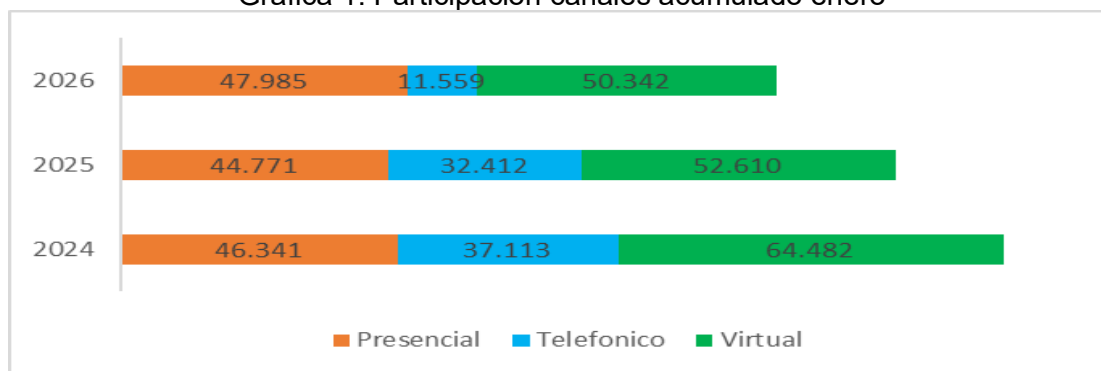
Tabla 1. Participación canales acumulados diciembre 2024, 2025 y 2026*

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2024	46.341	37.113	64.482
2025	44.771	32.412	52.610
2026	47.985	11.559	50.342
Total general	139.097	81.084	167.434

Fuente: Datos canales OSC

* La gestión telefónica 2024, 2025 y 2026 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado enero



Fuente: Datos canales OSC

La participación en los canales presencial y virtual presenta una tendencia decreciente constante en los últimos tres años, gracias a la optimización del proceso de matrículas y la gestión de las solicitudes de movilidad escolar. El canal telefónico no es constante, pero sí ha tenido una tendencia decreciente con respecto a los años anteriores.

1.1 Principales temas de consulta

Los diez (10) temas más consultados por la ciudadanía en enero, fueron:

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – enero

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	39,01%
Ampliación de información	18,14%
Subsidio de transporte	16,21%
Traslado de estudiantes antiguos	10,96%

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Revisión de cesantías y pensiones	5,90%
Sin comunicación	3,82%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	2,03%
Vacantes provisionales	1,35%
Constancias y/o certificaciones de estudio	1,33%
Retiro SIMAT	1,24%
Total	100,00%

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

Las diez principales tipificaciones concentran el 93,20% de 13.612 solicitudes que se recibieron en enero, la mayoría de las consultas se concentran en tres temas principales: asignación de cupo escolar con un 39,01%, seguido de Ampliación de información (18,14%) y Subsidio de transporte (16,21%). Estos tres asuntos representan más del 70% del total y evidencian que las inquietudes de la comunidad están orientadas principalmente a procesos de acceso, aclaración de trámites y apoyos complementarios, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación y los mecanismos de orientación sobre estos servicios.

En un segundo grupo se encuentran temas operativos y administrativos como traslados de estudiantes antiguos (10,96%), revisión de cesantías y pensiones (5,90%) y la categoría sin comunicación (3,82%). Otros asuntos menos frecuentes, pero relevantes, incluyen escalafón docente, vacantes provisionales, certificaciones de estudio y retiro SIMAT, cada uno con porcentajes inferiores al 2%. Esto indica que, aunque son temas específicos, requieren atención puntual para garantizar la eficiencia de los procesos institucionales.

2. Radicación de solicitudes

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

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 96,94%	Derecho de petición interés particular	438	30.381	30.819
	Contáctenos	-	6.198	6.198
	FUT	-	816	816
	Derecho de petición interés general	124	80	204
	Informativo	-	72	72
	Derecho de petición de consulta	46	1	47
	Respuesta	-	28	28
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	13	12	25
	Factura	-	4	4
	Invitación	-	3	3

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Derecho de petición de información	-	2	2
	Derecho de petición interés particular	-	6.755	6.755
	Derecho de petición interés general	-	4	4
Requerimientos legales 2,13%	Tutela	-	754	754
	Expediente	-	170	170
	Cumplimiento de fallo	-	36	36
	Recurso de apelación	-	13	13
	Conciliación	-	12	12
	Recurso de reposición	-	5	5
	Queja	256	5	261
PQRSDF 0,86%	Reclamo	110	-	110
	Denuncia por actos de corrupción	10	8	18
	Felicitación	7	-	7
	Sugerencia	2	-	2
	Solicitud de acceso a la información	27	7	34
Total general		1.033	45.366	46.399

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

Para la unificación en la información y facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se agruparon las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en 4 grupos: solicitudes y trámites (derechos de petición de consulta, general, particular, información FUT, informativo, invitaciones), requerimientos legales (tutelas, citaciones, conciliaciones, cumplimientos de fallos, demandas, expedientes, recursos, nulidades), PQRSDF y solicitudes de acceso a la información.

Tabla 4. Correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Junio-24	23.469	355	678	29	24.531
Julio-24	32.852	423	872	65	34.212
Agosto-24	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre-24	28.590	727	631	44	29.992
Octubre-24	28.608	1.215	918	109	30.850
Noviembre-24	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre-24	26.077	306	961	37	27.381
Enero-25	46.256	561	883	67	47.767
Febrero-25	47.961	758	1.376	89	50.184
Marzo-25	41.675	582	1.247	55	43.559
Abril-25	31.991	559	1.036	89	33.675
Mayo-25	29.993	628	1.254	75	31.950
Junio-25	26.570	566	1.001	64	28.201
Julio-25	32.185	1.273	490	61	34.009

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Agosto-25	28.527	554	1.139	111	30.331
Septiembre-25	32.379	658	1.266	81	34.384
Octubre-25	31.257	412	1.220	42	32.931
Noviembre-25	28.765	413	1.051	51	30.280
Diciembre-25	22.392	265	1.121	37	23.815
Enero-26	44.977	398	990	34	46.399

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Nota: Durante la revisión de los informes de PQRSDF correspondientes al año 2025 se identificó una diferencia en julio, debido a que registra una solicitud adicional, por lo que se reportaron un total de 34.009 solicitudes. Esta diferencia obedece a un error que originó que se incluyera la primera fila de la base de datos, la cual corresponde a la guía para el cargue; al no eliminar dicha fila, esta fue contabilizada. Así las cosas, el número correcto de solicitudes es 34.008, como se evidencia en la siguiente imagen, por lo que hubo lugar a aclarar esta información y corregir este yerro.

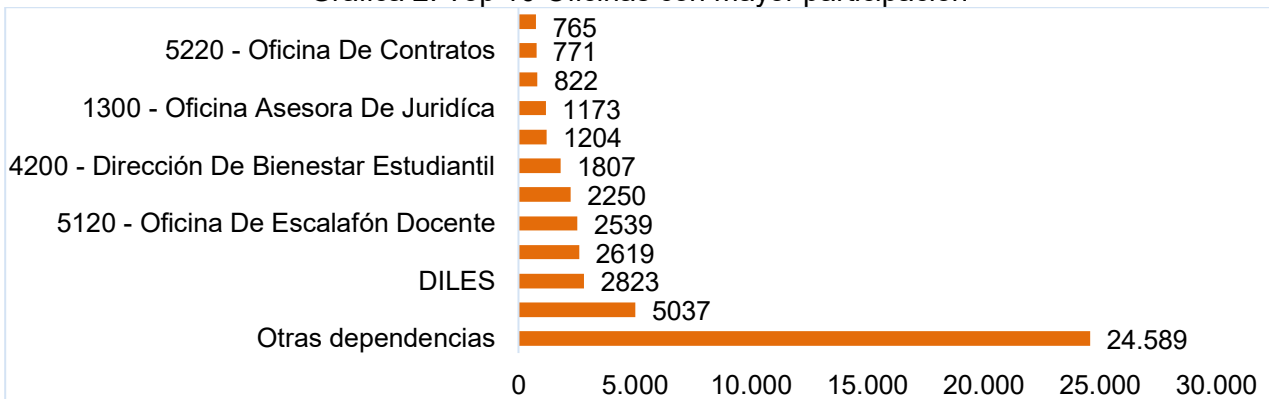
Imagen 1. Base PQRS

V	W	X	Y	Z	AA
DIGITALIZADO (SIGA) ~	MES ~	AÑO ~	INFORME ~	REMITENTE ~	TIPO (SIGA) ~
NO	JULIO	2024	INFORME_JULIO	ANDRES FELIPE QUINTERO GÓMEZ	ENTRADA
SI	JULIO	2025	INFORME_JULIO	MILAGROS DELCARMEN MORALES FUEN	ENTRADA
SI	JULIO	2025	INFORME_JULIO	LUZ ADRIANA ZAPATA JUNCO	ENTRADA

Fuente: SharePoint OSC – Base informe PQRS 07 2025

Las peticiones aumentaron un 94,35% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 93,92% fue atendido en nivel central y el 6,08% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 89% se realiza a través de canales virtuales y el 11% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.037 requerimientos que en su mayoría

corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

Del total de solicitudes atendidas, a continuación, se destacan las 5 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión y los principales trámites que atienden:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 76,32%
 - b) Devolución legalización 7,78%
 - c) División legalización 4,59%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 78,43%
 - b) Prórroga de vacaciones 6,26%
 - c) Renuncias 5,61%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 54,27%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277 de 1979 22,61%
 - c) Ascenso privado Decreto 2277 de 1979 12,88%
- 4) Dirección de Cobertura:
 - a) General 92,40%
 - b) - 7,60%
- 5) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a) Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 67,40%
 - b) Rutas escolares 15,61%
 - c) – 9,46%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante enero de 2026, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 990, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	754	76,16%
Expediente	170	17,17%
Cumplimiento de fallo	36	3,64%
Recurso de apelación	13	1,31%
Conciliación	12	1,21%
Recurso de reposición	5	0,51%

Grupo	Cantidad	% Participación
Total	990	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 398 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 92% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 8%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	70	17,58%
4100 - Dirección de Cobertura	39	9,80%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	21	5,28%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	19	4,77%
5110 - Oficina de Personal	17	4,27%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	17	4,27%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	15	3,77%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	14	3,52%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	9	2,26%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	9	2,26%
Demás dependencias	84	21,11%
IED	84	21,11%
Total	398	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En enero 2026 ingresaron 34 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Cobertura (7), la Dirección de Bienestar Estudiantil (6) y la Dirección Local de Educación Barrios Unidos (5). Las 16 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

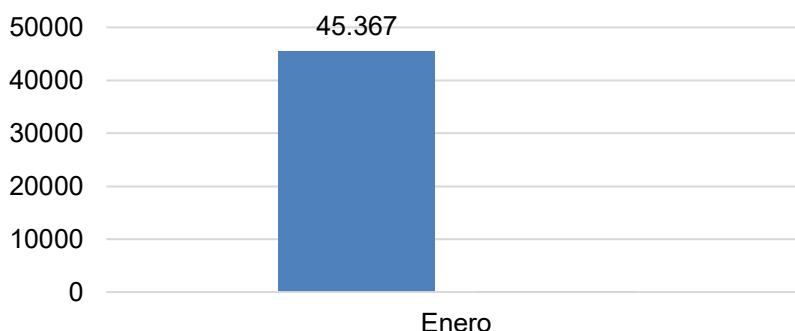
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

Los 10 requerimientos recibidos en enero y clasificados al interior de las oficinas están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, tutelas, certificados de contrato, traslado por no competencia, inscripción al escalafón, copia de certificados de estudio de colegios cerrados, entre otros, los cuales representan el 95% del total de solicitudes recibidas.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Gráfica 3. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Los siguientes son los datos por trámite:

1. Solicitudes generales representan el 39,41% del total de radicados recibidos en enero.
2. Constancias de estudio y/o certificados representan el 35,31%
3. Legalización de documentos al exterior representan el 9,38%
4. Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), representan el 3,34%
5. Tutelas, representan el 1,99%
6. Certificados de contrato, el 1,47%
7. Traslado por no competencia, el 1,35%
8. Inscripción al escalafón, 1,27%
9. Copia de certificados de colegios cerrados, el 0,92%
10. Duplicaciones de diplomas, el 0,76%

Es importante indicar que de los temas más recurrentes con una participación del 95,2% el trámite categorizado como “Solicitudes Generales”, tiene el 39,41% de las solicitudes recibidas, lo cual indica que las áreas no realizan el proceso de clasificación de la información que recibe la SED.

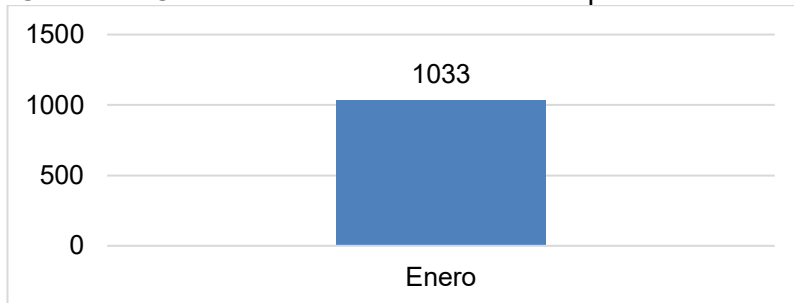
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA – enero

Temas	Total	%
Solicitudes generales	17.877	39,41%

Constancias y/o certificaciones de estudio en las instituciones educativas distritales	16.018	35,31%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.257	9,38%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.514	3,34%
Tutelas	902	1,99%
Certificación de contrato y/o convenio	669	1,47%
Traslado por no competencia	614	1,35%
Inscripción en el escalafón nacional docente	574	1,27%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	419	0,92%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	346	0,76%

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Gráfica 4. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

De las 1.033 solicitudes registradas a través de Bogotá te escucha, entre los subtemas más recurrentes, se destacan los siguientes, los cuales representan el 85,96% del total recibido: solicitudes activas, que hace referencia a solicitudes que, al momento de la generación del informe, se encontraban pendientes de ser gestionadas, con una participación del 50,15%, le siguen solicitud de cupo colegio distrital con 11,33%, solicitud de información de beneficios de transporte escolar con 5,81%, solicitud de colegio en concesión con 5,03%, falta de información o información general con 4,36%, entre otros.

Tabla 8. Top 10 solicitudes por tipología en BTE – enero

Subtema	Total
Solicitudes activas	518
Solicitud de cupo colegio distrital	117
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	60
Solicitud de colegio en concesión	52
Falta de información o información general	45
Acompañamiento escolar colegios distritales	34
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20
Solicitud ascenso para escalafón docente	11
Solicitud información por inicio de labores	11
Total	868

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En enero se recibieron 18 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	5
4100 - Dirección de Cobertura	2
5110 - Oficina de Personal	2
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	2
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
6005 - 17 Colegio Francisco Antonio Zea de Usme (IED)	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	1
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	1
Total	18

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

- **Recibidas en la Oficina de Control Disciplinario de Instrucción:**

- 1) **316962026:** Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades en el funcionamiento del Colegio Distrital Cristóbal Colón, debido a las constantes incapacidades, ausentismos y falta de gestión. El requerimiento se encuentra en gestión, bajo la Queja No. 024-2026 correspondiente a enero de 2026, para realizar la evaluación y trámite disciplinario que corresponda.
- 2) **448502026:** Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades del rector del Colegio Confederación Brisas del Diamante, relacionadas con la designación de una misma docente en el cargo de coordinadora durante los últimos cinco años. El requerimiento se encuentra en gestión, con número de queja No. 033-2026 correspondiente a enero de 2026, para realizar la evaluación y trámite disciplinario que corresponda.
- 3) **454282026:** Ciudadano anónimo denuncia presuntas irregularidades relacionadas con el nombramiento del señor Hernán Bermúdez Alvarado, porque dicho nombramiento se habría realizado sin cumplir los requisitos establecidos. Asimismo, el requerimiento se encuentra en gestión, con número de la queja No. 034-2026 del mes de enero de 2026, con el fin de adelantar la evaluación y el trámite disciplinario pertinente.
- 4) **548012026:** La ciudadana (...) denuncia presuntos pagos anticipados realizados a los contratistas en diciembre sin cumplir los requisitos establecidos. Se señala que dicho requerimiento fue asignado, con número de queja No. 047-2026 correspondiente al mes de enero de 2026, con el propósito de adelantar la evaluación y el análisis disciplinario que determine si existe mérito para continuar con el trámite respectivo.

- 5) **582892026:** El ciudadano (...) denuncia presuntas conductas reiteradas, progresivas y sistemáticas del rector del Colegio Marruecos y Molinos IED, las cuales podrían constituir persecución laboral, abuso de autoridad, desviación de poder, extralimitación de funciones y vulneración de derechos fundamentales. Asimismo, se informa que dicho requerimiento fue formalmente asignado, con número de queja No. 050-2026 correspondiente al mes de enero de 2026, con el fin de adelantar la evaluación y el análisis disciplinario pertinente.

• **Recibidas por Dirección de Cobertura:**

- 6) **E-2026-8410:** La ciudadana (...) solicita la reasignación de un cupo para su hija (...) en la Institución Educativa Distrital Ema Reyes para garantizar el derecho a la educación y la cercanía de esa institución al lugar de residencia, para facilitar el acompañamiento, la seguridad y el bienestar de la menor. Lo anterior debido a que le fue asignado cupo en el Colegio Distrital Castilla, pero por la distancia, el desplazamiento diario es difícil y afecta a la menor. En el colegio Ema Reyes le confirmaron disponibilidad para el grado solicitado, previa autorización de la Secretaría. Por lo que solicita que su caso sea evaluado y se realice la reasignación del cupo.
- 7) **605632026:** La ciudadana (...) expone que, debido a la falta de protección y supervisión en una institución educativa pública, su hija regresaba a casa golpeada, situación que conllevó su retiro del colegio para proteger su integridad, por lo que la menor se encuentra sin recibir educación formal, mientras que las entidades responsables no han ofrecido una solución o respuesta frente a la situación.

• **Recibidas en Oficina de Personal:**

- 8) **E-2026-13518:** La ciudadana (...) manifiesta estar bloqueada en los sistemas de la Secretaría de Educación del Distrito y en las plataformas de postulación para provisionalidad, a pesar de contar con 16 años de experiencia en el sector público y una trayectoria exclusiva en el Distrito. Expone que no puede postularse en otros entes territoriales debido al sistema de puntaje por arraigo y que enfrenta dificultades para ser contratada en instituciones privadas por prejuicios hacia los docentes del sector oficial. Señala que se retiró de su cargo para proteger su salud física y mental y evitar afectar su carrera profesional, pero ahora se siente injustamente excluida, ya que las razones para no considerarla en procesos de selección (documentos faltantes o ilegibles) no corresponden a la realidad. Finalmente, solicita que se revise su caso ya que podría seguir activa en la plataforma Humano en Línea lo cual vulnera su derecho a competir en igualdad de condiciones, pese a su sólida hoja de vida, estudios de posgrado y reconocimientos.
- 9) **E-2026-2880:** La ciudadana (...) solicita que a la mayor brevedad su estado sea actualizado a inactiva en el aplicativo Humano en Línea, ya que registra como activa, lo que impide realizar el trámite para el retiro definitivo de sus cesantías pese a con que se le reconoció pensión por invalidez mediante Resolución No. 2326 del 31 de marzo de 2017; adjunta copia de la resolución y captura de pantalla que evidencia la novedad.

• **Recibidas en la Dirección Local de Educación Engativá**

- 10) **436492026:** Ciudadano anónimo afirma que la rectora del Colegio Miguel Antonio Caro, Clara Isabel Bustamante Galindo, realiza traslados y cambios de docentes según su conveniencia, modifica la asignación académica sin el aval del Consejo Académico y deja sin carga a dos profesores para entregarlos a la Secretaría de Educación, además de ajustar la planta para favorecer a un docente que cubriría Física y Tecnología.
- 11) **567012026:** Ciudadano anónimo denuncia a la rectora del Colegio Miguel Antonio Caro IED, Clara Isabel Bustamante, por presunto tráfico de influencias ante Resolución Rectoral No. 5, que asigna la carga académica del personal docente. Esta modificación del plan de estudios hecha a conveniencia, sin justificación técnica o pedagógica, permitiría la entrega de docentes con el argumento que no cumplen con los nuevos perfiles exigidos. Además, señala que un docente de Tecnología cubriría solo tres horas modificadas en secundaria y media y a un docente adicional de Ciencias Sociales atendería la carga académica de Ética y Religión. Agrega que la institución cuenta con suficientes docentes, pero la rectora solicita horas extras para la jornada de la mañana durante todo el año.

• **Recibidas por las demás dependencias:**

- 12) **E-2026-17144:** El ciudadano (...) pide que continúe el trámite para reconocerle la pensión de sobreviviente como cónyuge de (...) Explica que se le informó que dos menores que solicitaron este beneficio, sin cumplir con lo establecido en la ley para ser beneficiarios y que los únicos hijos acreditado son (...) y (...).
- 13) **E-2026-4430:** La Defensoría del Pueblo solicita información de las acciones realizadas frente al caso de una estudiante del Colegio San Bartolomé de la Merced, quien fue víctima de violencia sexual dentro del plantel y enfrentó presunta revictimización y violencia institucional. Agrega que el colegio no activó oportunamente la ruta de atención integral, no garantizó el retorno seguro de la niña a clases, no brindó medidas de protección adecuadas que la aislaron y la afectaron emocional y académicamente y que el presunto agresor recibió un tratamiento más favorable. También señala demoras, respuestas insuficientes y posibles irregularidades en el manejo del proceso disciplinario y en el reporte del caso al sistema oficial de convivencia escolar. Por lo que solicita informar qué acciones ha tomado frente a estas fallas, qué acompañamiento ha brindado para garantizar los derechos de la menor y si se han cumplido los protocolos de reporte, atención y protección establecidos en la ley.
- 14) **E-2026-3587:** una abogada de la firma Díaz-Granados & Abogados Consultores presenta petición con fines judiciales en representación de la aseguradora Confianza S.A., dentro de un proceso que cursa ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Adjunta está facultada para actuar en el trámite judicial.
- 15) **E-2026-3617:** la Fiscalía General de la Nación, solicita colaboración interinstitucional para apoyar la búsqueda de (...), desaparecida el 4 de noviembre de 2026.
- 16) **E-2026-461:** La ciudadana (...) solicita información respecto a las inscripciones de movilidad escolar 2026.
- 17) **609972026:** Ciudadano anónimo señala que, desde su llegada al Colegio Francisco Antonio Zea de Usme, la orientadora de la jornada de la tarde ha incumplido sus funciones, involucrándose en actividades ajenas a su rol y genera conflictos en la comunidad educativa. Ella y un grupo de docentes, habría promovido inconformidad entre padres y

estudiantes contra la rectora y otros profesores, lo derivó en alteración y riesgo de agresiones. Adicionalmente estaría induciendo a estudiantes a presentar derechos de petición contra directivos y docentes e intimidando a profesores durante las elecciones del gobierno escolar. Pese a que estas situaciones han sido informadas a la Dirección Local sin que se hayan tomado correctivos.

- 18) 636772026:** La funcionaria pública (...) de la Dirección Local de Educación de Kennedy amplía una denuncia por acoso laboral y discriminación por razón de género en contra de la Directora Local, Lida Imelda Rodríguez Martín. Apara ello aporta nuevos elementos y detalla hechos y conductas que considera constitutivos de acoso laboral, para que se continúe el trámite correspondiente.

Nota: De las 18 peticiones inicialmente relacionadas como presuntos actos de corrupción, no todas corresponden a dicha clasificación, situación que determinará cada área responsable de su análisis.

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en total se registraron 592, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

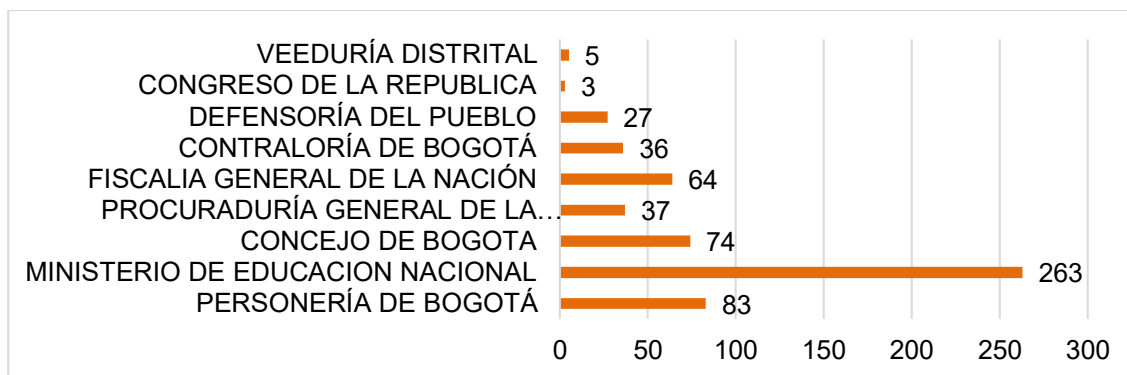
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	263
Organismo de Control Nacional*	64
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	198
Rama Judicial*	64
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	3
Total	592

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades



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

De las solicitudes recibidas por parte de los entes de control, el 44% del Ministerio de Educación Nacional, el 14% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 13% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 29% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Quejas, sugerencias o felicitaciones

En enero se recibieron 261 quejas, 7 felicitaciones y 2 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- 1) **9252026:** El ciudadano (...) felicita al funcionario Alberto Gutiérrez Rojas funcionario de la Dirección Local de Kennedy por su buena atención y empatía en solucionar las dudas respecto a cupo escolar.
- 2) **96622026:** Ciudadano anónimo felicita a Fabiola Romero Sabogal funcionaria de la Dirección Local de San Cristóbal por la disposición y colaboración.
- 3) **235852026:** La ciudadana (...) felicita al equipo docente del Colegio República Bolivariana de Venezuela IED, que implementa buenas prácticas de educación para todos, inspiran respeto y admiración por toda la comunidad académica destacándose como seres humanos compasivos y bondadosos.
- 4) **337122026:** La ciudadana (...) felicita al equipo docente del Colegio República Bolivariana de Venezuela IED, que implementa buenas prácticas de educación para todos, inspiran respeto y admiración por toda la comunidad académica destacándose como seres humanos compasivos y bondadosos.
- 5) **344212026:** El ciudadano (...) agradece la explicación brindada respecto al beneficio de movilidad que ofrece la Secretaría de Educación del Distrito.
- 6) **345222026:** La ciudadana (...) desea expresar su más sincero agradecimiento y felicitación a Ximena Lucía Gómez, Auxiliar de Enfermería de inclusión del Colegio Abel Rodríguez Céspedes IED, localidad de Engativá, por el excelente trabajo que ha realizado como enfermera de inclusión. Su dedicación, paciencia y compromiso han sido fundamentales para el bienestar de su hijo.
- 7) **527792026:** La ciudadana (...) está muy agradecida con la Secretaría de Educación del Distrito por los beneficios de comedor y movilidad escolares ya que es víctima del conflicto

armado y siente que de esta manera sus derechos están siendo restablecidos y además garantiza una educación de calidad y eficiente para la educación de su hija.

Sugerencias:

- 8) **371632026:** La ciudadana (...) solicita mejorar la atención y los procesos del Colegio Arborizadora Baja IED, ya que la atención en la entrada es deficiente, la información suministrada es limitada y el sitio web no está actualizado, pues no incluye datos básicos como uniforme, materiales, reglamentos ni horarios de ingreso para estudiantes nuevos. Tampoco existe un canal no presencial efectivo para obtener esta información y en la sede no permiten avanzar más allá de la entrada para recibir orientación.
- 9) **671992026:** La ciudadana (...) presenta queja en ya que su hijo y otros menores han sido víctimas de violencia escolar reiterada (agresiones verbales, físicas e intimidación) por parte de un compañero del colegio, situación que no ha sido atendida adecuadamente por la institución educativa solicita que además de investigar los hechos, se proteja a los menores involucrados, se exija al colegio activar las rutas de atención y, se remita el caso a las autoridades competentes.

Quejas:

Se registraron 261 quejas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 11. Quejas

Área responsable	Número de quejas registradas
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	36
4100 - Dirección de Cobertura	25
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	16
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	12
1400 - Oficina de Control Disciplinario De Instrucción	12
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	11
2211 - Dirección Local de Educación Suba	11
5110 - Oficina de Personal	8
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	6
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	6
Demás dependencias	118
Total	261

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

Se registraron 4 dirigidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, así:

- 1) **381872026:** La ciudadana (...) manifiesta discriminada por su condición de mujer y por su discapacidad al acudir a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía el 20 de enero de 2026. Señala que el personal de vigilancia y asignación de turnos no la trató con respeto y que,

pese a su movilidad reducida, no se le facilitó una silla de ruedas para desplazarse dentro de la entidad, lo que considera una vulneración a su derecho a la accesibilidad. Expresa no haber recibido un trato digno y pide que sus datos sensibles sean protegidos, dado que, en quejas anteriores, fueron divulgados a personas no autorizadas.

- 2) **382342026:** La ciudadana (...) manifiesta inconformidad con la atención brindada por la funcionaria Luz Dary Urrea, a quien describe como descortés, altiva, poco empática y grosera. Señala que responde de manera inadecuada y con gestos de desagrado, lo que coincide con comentarios de otras personas que esperaban ser atendidas. Recomienda además el registro adecuado los datos de la solicitud para trámite.
- 3) **482652026:** La ciudadana (...) requiere apostillado de unos documentos y necesita refrendar un acta de grado y diploma.
- 4) **500202026:** La ciudadana (...) presenta una queja contra el SuperCADE Suba debido a que solo cuentan con una persona para atención lo que genera demoras significativas en la prestación del servicio.

Nota: Se informa que, tras la verificación realizada, se identificó que las dos (2) solicitudes inicialmente registradas como sugerencias en el BTE fueron indebidamente tipificadas, pues su contenido corresponde realmente a quejas. Asimismo, respecto de las cuatro (4) quejas remitidas a la Oficina de Servicio al Ciudadano, se determinó que la registrada bajo el BTE 482652026 no constituye una queja, sino una solicitud de información, por lo que también se encuentra incorrectamente tipificada. En consecuencia, se dejan las presentes aclaraciones para efectos de realizar los ajustes correspondientes y garantizar la correcta clasificación de cada trámite.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos a los que se debía dar respuesta en el mes evaluado, conforme con la metodología aplicada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. En las siguientes tablas y gráficas se observan los resultados de nivel central, local e institucional obtenidos en enero.

Tabla 11. Nivel oportunidad enero 2026

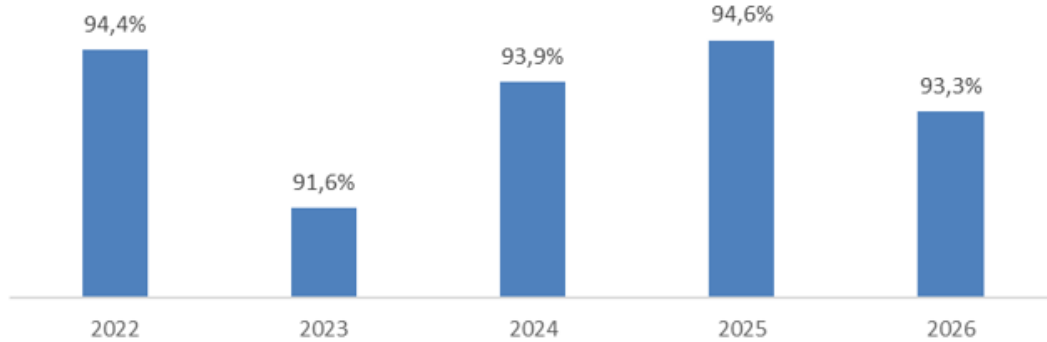
Sub	Total	No Cumple	Sí Cumple	Nivel de Oportunidad
Despacho	1.548	97	1.451	93,7%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2.599	299	2.300	88,5%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	246	4	242	98,4%
Subsecretaría de Gestión Institucional	9.135	599	8.536	93,4%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1.982	34	1.948	98,3%

¹ 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

IED	4.758	1.436	3.322	69,8%
Total	20.268	2.469	17.799	87,8%

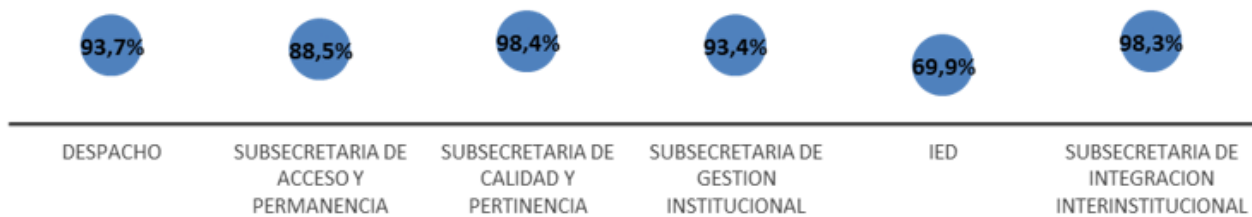
Fuente: Tablero consolidado Nivel de Oportunidad – Oficina de Servicio al Ciudadano

Gráfica 4. Histórico diciembre nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

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

En enero un 7% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del -0,7% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 26 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 22 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 6 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 5 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
------------------	-------------------	-------------------	-------	----------------------

4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	7	59	66	89%
5130 - Oficina de Nómina	74	601	675	89%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	7	8	88%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	5	31	36	86%
4100 - Dirección de Cobertura	224	996	1.220	82%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	286	1219	1.505	81%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	3	4	75%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	67	160	227	70%
5100 - Dirección de Talento Humano	69	153	222	69%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	1	2	50%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	10	7	17	41%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

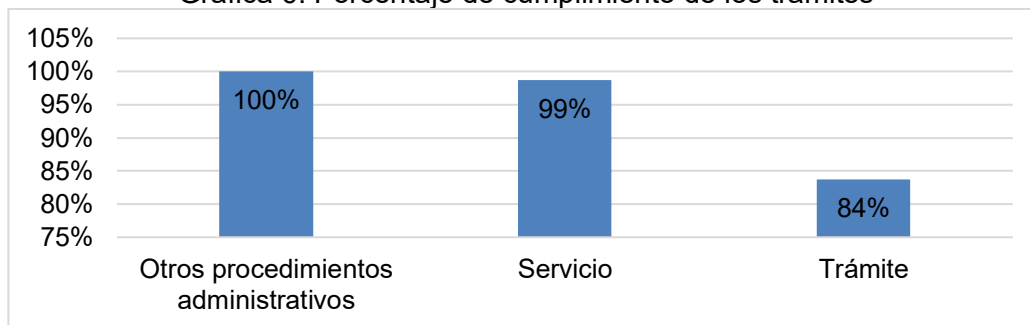
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites (enero)

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	21.885	18.317	83,7%	42
Servicio	1.913	1.888	98,7%	4
Otros procedimientos administrativos	1.535	1.535	100%	4
Total	25.333	21.749	94,1%	50

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites enero:

Tabla 12. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Enero
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%
Dirección de Cobertura	-
Dirección de Dotaciones Escolares	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	85%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%
Dirección de Talento Humano	76%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-
Grupo de Certificados Laborales*	78%
Instituciones Educativas Oficiales*	79%
Oficina de Contratos*	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	100%
Oficina de Escalafón Docente*	99%
Oficina de Nómina*	95%
Oficina de Personal*	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	97%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere un impacto positivo de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Sin embargo, es importante revisar y mejorar en los procesos con las áreas cuyo nivel de oportunidad en el trámite es inferior a 90%.

3.2 Valoración de la calidad en la respuesta

Para el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido acciones de mejora a través de diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia. Para medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de respuesta a las solicitudes ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas conforme con lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. El consolidado de enero comprende una muestra de 373 monitoreos, en los que 324 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 49 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 86,86%.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por nivel central y local y e institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la ruta: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la

Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención Secretaría de Educación del Distrito: educacionbogota.edu.co.

A continuación, se presentan las dependencias e Instituciones Educativas con un indicador inferior al 100%, de un total de 279 áreas.

Tabla 13. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cumpl e	% Calidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	30	3	1	2	66,67
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	80	1	1	0	0,00
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	115	1	1	0	0,00
2211 - Dirección Local de Educación Suba	294	3	3	0	0,00
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	4	3	1	2	66,67
4100 - Dirección de Cobertura	1304	52	2	50	96,15
5110 - Oficina de Personal	682	17	1	16	94,12
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	7	1	1	0	0,00
6001 - 08 Colegio Alameda Norte (IED)	10	2	2	0	0,00
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	41	12	1	11	91,67
6005 - 06 Colegio Ciudad de Villavicencio (IED)	25	5	1	4	80,00
6005 - 08 Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED)	129	23	2	21	91,30
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	2	1	1	0	0,00
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	57	1	1	0	0,00
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	35	10	8	2	20,00
6008 - 16 Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)	50	4	3	1	25,00
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	37	1	1	0	0,00
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolás Esguerra (IED)	26	3	2	1	33,33
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	39	2	1	1	50,00
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	14	5	3	2	40,00
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico República de Guatemala (IED)	51	10	1	9	90,00
6010 - 18 Colegio Miguel Antonio Caro (IED)	15	2	2	0	0,00
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	41	8	3	5	62,50
6011 - 13 Colegio Instituto Técnico Julio Flórez (IED)	13	9	4	5	55,56
6011 - 14 Colegio La Gaitana (IED)	101	8	1	7	87,50
6019 - 07 Colegio Ciudad Bolívar - Argentina (IED)	65	5	1	4	80,00

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

La causa más reiterada de los no cumplidos se debe a que el documento no contiene la firma del jefe de área, situación que requiere de acciones por parte del equipo Plan Padrino, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.3 Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer

la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta de dos maneras:

- Los ciudadanos que reciben las respuestas a su solicitud del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co encuentran una encuesta Forms que se diligencia a través del enlace <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

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

Una vez aplicada la encuesta, en enero se obtuvo un total de 56 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 17 dependencias de la entidad, 13 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 14. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Contratos	1		1	100,00
Oficina de Personal	4		4	100,00
Dirección de Inspección y Vigilancia	1		1	100,00
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1		1	100,00
Dirección Local de Educación Suba	3	2	5	60,00
Oficina de Servicio al Ciudadano	2	2	4	50,00
Archivo SED	1	1	2	50,00
Dirección de Bienestar Estudiantil	6	7	13	46,20
Oficina de Escalafón Docente	3	4	7	42,90
Oficina de Nómina	1	2	3	33,30
Dirección de Cobertura	1	4	5	20,00
Colegio Inem Santiago Pérez (IED)		1	1	0,00
Dirección de Talento Humano		4	4	0,00
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0,00
Oficina para la Convivencia Escolar		1	1	0,00
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		2	2	0,00
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0,00
Total general	24	32	56	42,86

Fuente: Tablero percepción de la calidad Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue del 42,86%, que evidencia un aumento con respecto del anterior reporte (28,57%), por lo cual, la Oficina de Servicio al ciudadano continuará con la estrategia "Ponte en los zapatos del otro", la cual, a través de publicaciones de la Oficina Asesora

de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 15. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Septiembre 2025	22	9	13	40,91
Octubre 2025	42	22	20	52,38
Noviembre 2025	13	6	7	46,15
Diciembre 2025	14	4	10	28,57
Enero 2026	56	24	32	42,86
Total general	147	65	82	42,17

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 31 de diciembre de 2025 que presentó 1.435 radicados vencidos con el reporte del 31 de enero de 2026 que presentó 1.709, se evidencia un incremento en 274 casos. Los 1.709 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 332 son entradas, 527 internos, 796 FUT y 54 SDQSDF.
- 1.655 son de SIGA y 54 de Bogotá te Escucha.
- 435 pertenecen a Nivel Central, 38 a Direcciones Locales de Educación y 1.236 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Diciembre	Enero	Variación
Nivel central	530	435	Bajó
Dirección local	38	38	Igual
IED	867	1236	Subió
Total	1.435	1.709	Subió

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

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

Durante enero de 2026 se gestionaron 16.345 documentos de salida, de los cuales 9.408 (57,56%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo

sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 6.033 (36,91%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 904 (5,53%) a correspondencia física.

Este comportamiento representó una disminución del 10.79 % frente al período anterior.

En relación con la correspondencia física, se tramitaron 904 envíos, de los cuales 597 fueron facturados de conformidad con lo establecido en el contrato vigente, correspondientes a coberturas urbana y nacional. Adicionalmente, 210 envíos se realizaron mediante el servicio de mensajería motorizada, modalidad utilizada para entregas dentro de la ciudad de Bogotá y que implica un costo asociado a la prestación del servicio y 97 de tula.

Durante el periodo analizado se gestionaron 904 envíos de correspondencia física, de los cuales 597 fueron facturados de conformidad con lo establecido en el contrato vigente, correspondientes a 590 envíos de cobertura urbana y 7 de cobertura nacional. Adicionalmente, se efectuaron 210 envíos mediante mensajería motorizada, modalidad utilizada para entregas en Bogotá y con costo asociado, así como 97 envíos a través de tula, igualmente sujetos al costo del servicio. En total, 903 entregas se realizaron dentro de los tiempos establecidos, con una efectividad del 99,88 %.

Respecto a la correspondencia electrónica certificada enviada mediante el correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, se registraron 9.408 envíos efectivos, con una efectividad del 100 % en términos de envío. Adicionalmente, se presentaron 639 rechazos (6,79%), los cuales fueron devueltos a las dependencias y Direcciones Locales de Educación para su revisión y ajuste, así como 375 devoluciones (3,99 %), asociadas a condiciones propias de las cuentas o servidores de correo de los destinatarios.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Envíos internacionales	Total
Enero 2025	826	19.680	0	20.506
Febrero 2025	1.086	35.883	0	36.969
Marzo 2025	1.037	27.163	0	28.200
Abril 2025	1.112	23.761	0	24.873
Mayo 2025	1.766	23.177	0	24.943
Junio 2025	956	17.759	0	18.715
Julio 2025	1.424	20.982	0	22.406
Agosto 2025	1.038	17.307	0	18.345
Septiembre 2025	1.379	23.297	0	24.676
Octubre 2025	1.002	20.508	0	21.510
Noviembre 2025	1.506	17.036	79	18.621
Diciembre 2025	839	17.484	0	18.323
Enero 2026	904	15.441	0	16.345
Total	14.875	279.478	79	294.432

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La efectividad en la gestión de la correspondencia física de salida está directamente relacionada con las devoluciones ocasionadas por inconsistencias en la información de la dirección de destino.

Del total de 904 envíos físicos gestionados, para efectos del cálculo del indicador de efectividad se tomaron 807 envíos, correspondientes a mensajería motorizada y coberturas urbana y nacional. Se excluyen los 97 envíos realizados por tula, debido a que esta modalidad no conlleva relación individual de número de salida que permita asociar cada guía a un registro específico para medición de entrega o devolución.

Sobre los 807 envíos analizados, se registraron 513 entregas efectivas y 294 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 79,92 %.

Las devoluciones presentadas se encuentran asociadas principalmente a errores en los datos de direccionamiento suministrados, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, lo cual incide directamente en el resultado del indicador de efectividad. En consecuencia, las variaciones en los niveles de efectividad no obedecen a fallas en la operación del servicio de correspondencia, sino a inconsistencias en el reporte inicial de la dirección de destino por parte de las dependencias remitentes. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos orientados a la validación y actualización de la información de direccionamiento antes del envío de la correspondencia. Como medida de mejoramiento, desde enero de 2026 se realizan cortes semanales de las salidas gestionadas. En estos espacios se valida con cada usuario las devoluciones registradas y sus respectivos motivos, los cuales son informados mediante correo electrónico.

El objetivo de esta acción es garantizar que las áreas tengan conocimiento oportuno de las comunicaciones que presentaron devolución y, de considerarlo necesario, procedan a realizar un nuevo envío, previa corrección y confirmación de la dirección de destino.

Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1000 - Despacho		2	2	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		5	5	100,00%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	90	165	255	64,71%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	10	13	76,92%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional		1	1	100,00%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	100,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	100,00%
2211 - Dirección Local de Educación Suba		1	1	100,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1	1	2	50,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	87	118	205	57,56%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		1	1	100,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	2		2	0,00%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		1	1	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	2	2	4	50,00%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil		3	3	100,00%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		3	3	100,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1	5	6	83,33%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		2	2	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano		7	7	100,00%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones		45	45	100,00%
5110 - Oficina de Personal	15	50	65	76,92%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	3	2	5	40,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	82	72	154	46,75%
5130 - Oficina de Nómina	5	8	13	61,54%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		2	2	100,00%
5220 - Oficina de Contratos	3	3	6	50,00%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano		2	2	100,00%
Total general	294	513	807	79,92%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida 4-72

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En enero de 2026 se realizaron 9.408 envíos de correo electrónico certificado a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 6.033 envíos mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 15.441 envíos electrónicos efectivos. Es importante precisar que estas cifras corresponden a los certificados de envío emitidos por el proveedor Servicios Postales Nacionales 4-72. No obstante, la facturación del servicio se realiza con base en rangos de unidades previamente establecidos de acuerdo con el peso del correo remitido; en consecuencia, durante este período se facturaron 15.800 unidades. En relación con las devoluciones, se registraron 375 comunicaciones con entrega fallida a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 170 devoluciones mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Estas novedades fueron informadas oportunamente a las dependencias solicitantes el día hábil siguiente al envío, con el fin de realizar los ajustes correspondientes.

Con el propósito de fortalecer el seguimiento, el control y la mejora continua del proceso, se diligencia de manera diaria un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no logran ser remitidas a los destinatarios. Durante el mes se registraron 639 rechazos, asociados principalmente a inconsistencias como: documentos con peso superior al permitido, ausencia de enlaces para su visualización, fechas de radicación desactualizadas en SIGA, inexistencia de documentos o anexos, errores en la dirección de correo electrónico, ausencia de firmas o inconsistencias entre el documento remitido y el radicado registrado.

No se registraron rechazos a través de los buzones notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co ni ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Finalmente, de acuerdo con la información consolidada por dependencias, durante enero se gestionaron 15.441 envíos electrónicos, de los cuales 14.896 fueron entregados efectivamente y 545 presentaron devolución, lo que representa una efectividad general del 96,47%.

De acuerdo con la información presentada en la tabla 21, correspondiente al seguimiento del correo electrónico certificado sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, se gestionaron 9.408 envíos, de los cuales 9.033 fueron entregados efectivamente y 375 presentaron devolución, alcanzando una efectividad del 95,41 %. A continuación, se presenta el detalle del nivel de efectividad por área remitente, asociado a las solicitudes tramitadas mediante planilla a través del mismo canal, con el fin de identificar el comportamiento del indicador y las devoluciones registradas.

Tabla 21. Nivel de efectividad entrega correspondencia electrónica

Dependencia	Devoluciones	Entregado	Total	% Efectividad
1000 – Despacho	2	33	35	94,29%
1200 – Oficina de Control Interno	0	3	3	100,00%
1300 – Oficina Asesora de Jurídica	7	231	238	97,06%
1400 – Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	0	1	1	100,00%
1800 – Oficina para la Convivencia Escolar	2	50	52	96,15%
2100 – Dirección General de Educación y Colegios Distritales	0	6	6	100,00%
2201 – Dirección Local de Educación Usaquén	7	179	186	96,24%
2202 – Dirección Local de Educación Chapinero	1	25	26	96,15%
2203 – Dirección Local de Educación Santa Fe – Candelaria	4	30	34	88,24%
2205 – Dirección Local de Educación Usme	1	63	64	98,44%
2206 – Dirección Local de Educación Tunjuelito	2	49	51	96,08%
2207 – Dirección Local de Educación Bosa	0	29	29	100,00%
2208 – Dirección Local de Educación Kennedy	9	128	137	93,43%
2209 – Dirección Local de Educación Fontibón	5	68	73	93,15%
2210 – Dirección Local de Educación Engativá	20	284	304	93,42%
2211 – Dirección Local de Educación Suba	23	279	302	92,38%
2212 – Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1	34	35	97,14%
2213 – Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	76	77	98,70%
2214 – Dirección Local de Educación Mártires	1	26	27	96,30%
2215 – Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1	70	71	98,59%
2216 – Dirección Local de Educación Puente Aranda	0	15	15	100,00%
2218 – Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	26	27	96,30%
2219 – Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	3	28	31	90,32%
2400 – Dirección Relaciones Sector Educativo Privado	1	18	19	94,74%
2500 – Dirección de Inspección y Vigilancia	43	317	360	88,06%
2600 – Dirección Relaciones Educación Superior	0	12	12	100,00%
3100 – Dirección Educación Preescolar y Básica	0	7	7	100,00%

Dependencia	Devoluciones	Entregado	Total	% Efectividad
3300 – Dirección Ciencias, Tecnologías y Medios	0	2	2	100,00%
3400 – Dirección de Inclusión e Integración	1	65	66	98,48%
3600 – Dirección de Evaluación de la Educación	0	3	3	100,00%
4100 – Dirección de Cobertura	53	579	632	91,61%
4200 – Dirección de Bienestar Estudiantil	40	1.081	1.121	96,43%
4300 – Dirección Construcción y Conservación Establecimientos Educativos	5	117	122	95,90%
4400 – Dirección de Dotaciones Escolares	0	2	2	100,00%
5000 – Subsecretaría de Gestión Institucional	1	1	2	50,00%
5100 – Dirección de Talento Humano	1	35	36	97,22%
5101 – Talento Humano – Prestaciones	18	401	419	95,70%
5110 – Oficina de Personal	32	1.208	1.240	97,42%
5111 – Grupo de Certificados Laborales	0	26	26	100,00%
5120 – Oficina de Escalafón Docente	18	919	937	98,08%
5130 – Oficina de Nómina	10	633	643	98,44%
5220 – Oficina de Contratos	1	75	76	98,68%
5300 – Dirección Servicios Administrativos	0	5	5	100,00%
5301 – Archivo SED	7	260	267	97,38%
5310 – Oficina de Servicio al Ciudadano	20	836	856	97,66%
531002 – Oficina OSC Respuestas	27	568	595	95,46%
5400 – Dirección Financiera	1	4	5	80,00%
Instituciones Educativas (IED)	5	126	131	96,18%
Total General	375	9.033	9.408	95,41%

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2025

La mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad superiores al 90%, lo que evidencia un desempeño adecuado del proceso de notificación electrónica. Las devoluciones presentadas se asociaron principalmente a inconsistencias en la información suministrada por las dependencias remitentes y no a fallas en la operación del servicio.

3. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 22. indicadores corte enero 2026

Mes		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene
Nivel de oportunidad total	En términos	56.623	46.026	37.345	45.915	40.417	51.264	48.693	39.447	47.254	23.767
	Total, evaluado	60.302	49.189	40.155	49.087	42.733	53.739	51.872	41.828	50.154	26.855
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%	94%	89%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55.541	44.910	36.288	44.798	39.741	50.108	47.501	38.632	46.308	23.291
	Total evaluado	59.115	47.957	39.006	47.864	41.976	52.486	50.571	40.912	49.109	26.281
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%	94%	89%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1.082	1.116	1.057	1.117	676	1.156	1.192	815	946	476
	Total, evaluado	1.187	1.232	1.149	1.223	757	1.253	1.301	916	1.045	574

	%	91%	91%	92%	91%	89%	92%	92%	89%	91%	83%
Total calidad SED	%	79,80 %	85,22 %	85,83 %	69,15 %	72,12 %	92,60 %	81,11 %	85,79 %	79,84 %	86,86 %
	Sin error	289	323	321	260	269	288	249	320	297	324
	Total, muestra	362	379	374	376	373	311	307	373	372	373
Calidad SIGA	%	-	86,63 %	85,32 %	68,22 %	71,47 %	90,4	80,38 %	87,22 %	79,78 %	86,39 %
	Sin error	-	311	308	249	258	179	168	314	288	311
	Total, muestra	-	359	361	365	361	198	209	360	361	360
Calidad BTE	%	79,80 %	60,00 %	100%	100%	91,67 %	96,46 %	83,67 %	46,15 %	81,82 %	100%
	Sin error	289	12	13	11	11	109	82	6	9	13
	Total, muestra	362	20	13	11	12	113	98	13	11	13
Vencidos BTE	Total	102	102	76	71	61	53	77	59	72	54
	Vigencia actual	84	86	60	56	46	38	62	44	57	19
	Vigencias anteriore s	18	16	16	15	15	15	15	15	15	35
Vencidos SIGA	Total	1.621	1.449	1.323	1109	1.184	1.240	1.295	1.147	1.504	1.655
	Vigencia actual	1.280	1.239	1.137	952	1.044	1.117	1.200	1.066	1.435	1.136
	Vigencias anteriore s	341	210	186	157	140	123	95	81	69	519
Total vencidos	Total	1.723	1.551	1.399	1.180	1.245	1.293	1.372	1.206	1.492	1.709
Percepción en las respuestas	%	37,36 %	60,29 %	52,08 %	44,83 %	53,49 %	40,91 %	52,38 %	46,15 %	28,57 %	42,86 %

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

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

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

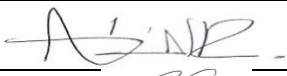
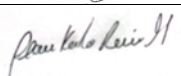
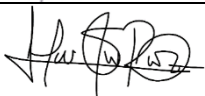
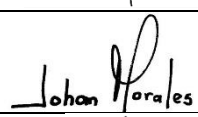
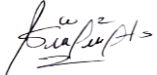
En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación y Seguimiento al Plan de Mejoramiento, disponible en Isolución.

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte constante en indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- Enero finalizó con 0 quejas bloqueadas, gracias al seguimiento del Equipo de Plan Padrino.

5.3. Acciones de mejora planteadas para febrero 2026

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

Proyectó	Firma
Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista	
Johanna Milena Soler Linares Profesional	
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	
Sandra Herrera Sabogal Aux administrativo 407 - 27	
Aprobó	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	