



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS
Y FELICITACIONES - PQRSDF – SEPTIEMBRE 2025

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano
Bogotá, D.C.

Octubre 2025



Contenido

Introducción	4
Glosario	5
1.	Canales de atención de la entidad..... 7
1.1	Principales temas de consulta 7
2.	Radicación de solicitudes..... 8
2.1	Análisis de la gestión realizada 10
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites 10
2.1.2	Requerimientos legales 11
2.1.3	Grupo PQRSDF 12
2.1.4	Acceso a la información pública 12
2.2	¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación 12
2.2.1	Dependencias de la entidad 12
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción 15
2.2.3	Entes de control 15
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones 17
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF..... 17
3.1	Nivel de oportunidad 17
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED..... 19
3.2	Valoración de la calidad en la respuesta 21
3.3	Percepción de la calidad en las respuestas..... 23
3.4	Gestión vencidos..... 24
4.	Gestión de correspondencia de salida 24
4.1	Indicadores de gestión correspondencia 25
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física 25
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado 27
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo 29
5.1.	Gestión de reporte de hallazgos 30
5.2.	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior..... 30
5.3.	Acciones de mejora planteadas para septiembre 2025 30

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados septiembre 2023, 2024 y 2025 7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – septiembre..... 8
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento 8
Tabla 4. Correspondencia de entrada..... 9
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda 11
Tabla 6. Oficinas con mayor participación 12
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA..... 13
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE 15
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 septiembre 2025..... 18
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad 19
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 24
Tabla 18. Variación de vencimientos ¡Error! Marcador no definido.



Tabla 19. Correspondencia de salida 2025.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	27
Tabla 22. indicadores corte septiembre 2025	29

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre.....	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	10
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.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	20
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	21



Introducción

El siguiente 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 septiembre de 2025, 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, la persona responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para septiembre de 2025 se evidencia coincidencia de 34.384 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:

$$\frac{\text{Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia}}{\text{Número de radicados totales que se vencen en el mes de evaluación}} * 100$$



- 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 septiembre. Adicionalmente, para efectos de comparación se presenta el acumulado del mismo mes, en años anteriores.

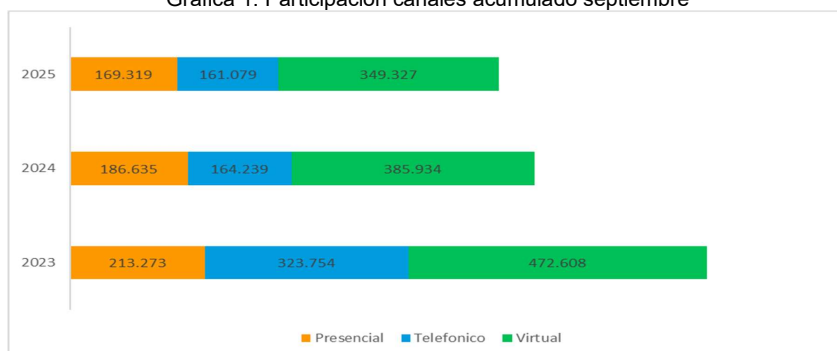
Tabla 1. Participación canales acumulados septiembre 2023, 2024 y 2025*

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	213.273	323.754	472.608
2024	186.635	164.239	385.934
2025	169.319	161.079	349.327
Total general	569.227	649.072	1.207.869

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado septiembre



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 septiembre, fueron:

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

Información: Línea 195

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023



Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – septiembre

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Traslado de estudiantes antiguos	24,60%
Asignación de cupo escolar	20,93%
Subsidio de transporte	19,79%
Ampliación de información	13,89%
Revisión de cesantías y pensiones	10,11%
Sin comunicación	1,41%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	0,84%
Cambio de jornada o sede	0,83%
Constancias y/o certificaciones de estudio	0,75%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	0,69%
Total	93,83%

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

De acuerdo con los datos de septiembre de 2025, el trámite que más se realizó fue traslado de estudiantes antiguos con 24,60%; asignación de cupo escolar con un 20,93%, subsidio de transporte con 19,79% y ampliación de información con una participación de 13,89% hubo una variación en estas cuatro tipificaciones con respecto al mes anterior; revisión de cesantías y pensiones bajó a la posición quinta, sin comunicación una tipificación que muestra que no fueron cargados los documentos de respuesta por las dependencias ingresó a las 10 tipificaciones en sexto lugar con un porcentaje 1,41%, las demás tipificaciones fueron certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados, cambios de jornada o sede, constancias y/o certificaciones de estudio, escalafón docente tuvieron una participación de 3,11%.

Comentado [JGG1]: Revisar

En general, se percibe una constante en las necesidades de la ciudadanía, con un aumento en la demanda de cupos escolares y un incremento en el traslado de estudiantes antiguos.

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 94,17%	Derecho de petición interés particular	399	16.771	17.170
	Contáctenos	-	5.466	5.466
	FUT	-	1.016	1.016
	Informativo	-	289	289
	Derecho de petición interés general	101	128	229
	Derecho de petición de consulta	57	3	60



Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Respuesta		52	52
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	9	15	24
	Derecho de petición de información	-	9	9
	Factura	-	8	8
	Invitación	-	4	4
	Derecho de petición interés particular	-	8.034	8.034
	Derecho de petición interés general	-	18	18
Requerimientos legales 3,68%	Tutela	-	793	793
	Expediente	-	341	341
	Cumplimiento de fallo	-	43	43
	Demandas	-	36	36
	Recurso de apelación	-	25	25
	Conciliación	-	15	15
	Recurso de reposición	-	13	13
PQRSDF 1,91%	Queja	482	29	511
	Reclamo	119		119
	Denuncia por actos de corrupción	10	7	17
	Sugerencia	4	2	6
	Felicitación	5		5
Solicitud de acceso a la información 0,24%	Solicitud de acceso a la información	74	7	81
Total general		1.260	33.124	34.384

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 procedió a agrupar 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
marzo-24	36.826	632	623	45	38.126
abril-24	37.163	696	796	45	38.700
mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
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

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

Información: Línea 195

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
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
agosto-25	28.527	554	1.139	111	30.331
Septiembre-25	32.379	658	1.266	81	34.384

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 13,36% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 89,04% fue atendido en nivel central y el 10,96% por las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% 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 respecto a las radicaciones de toda la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.214 requerimientos que en su mayoría corresponde 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 73,95%
 - b) Devolución de legalización con un 9,15%
 - c) División legalización 4,97%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 74,61%
 - b) Ampliación de términos 7,67%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,75%
- 3) Dirección de Cobertura:
 - a) General 79,49%
 - b) Solicitud de cupo a colegio case 3,90%
 - c) Solicitud de traslado colegio oficial 3,04%
- 4) Oficina Asesora Jurídica:
 - a) Tutelas 50,13%
 - b) General 46,91%
 - c) Autos procuraduría 1,45%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 60,31%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 19,51%.
 - c) Ascenso privado decreto 2277 11,96%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante septiembre de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.266, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	793	62,64%
Expediente	341	26,94%
Cumplimiento de Fallo	43	3,40%
Demandas	36	2,84%
Recurso de Apelación	25	1,97%
Conciliación	15	1,18%
Recurso de Reposición	13	1,03%
Total	1.266	100%

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



2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 658 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 85% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 15%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	68	10,33%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	50	7,60%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	43	6,53%
4100 - Dirección de Cobertura	36	5,47%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	34	5,17%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	30	4,56%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	25	3,80%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	23	3,50%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	21	3,19%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	18	2,74%
Demás dependencias	168	25,53%
IED	142	21,58%
Total	658	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

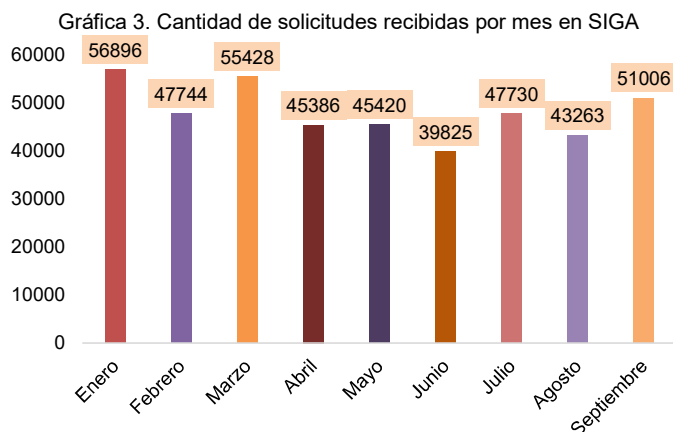
En septiembre de 2025 ingresaron 81 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Cobertura (9), la Oficina de Asesora de Planeación (5) y la Oficina de Personal (5). Las 62 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

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

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en septiembre están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, certificaciones de contratistas, inicio de labores docentes provisionales, beneficios de transporte escolar, copias de actos administrativos, finalización de labores docentes provisionales, inscripción al escalafón nacional docente, entre otros, que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

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:



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En general, los meses con más actividad corresponden enero, marzo y septiembre, lo cual puede coincidir con temas de matrículas escolares (cupos, traslados, etc.).

Por lo cual, se tienen los siguientes datos por trámite:

Constancias y/o Certificaciones de Estudio en Instituciones Educativas

→ Representan un porcentaje muy alto de las solicitudes (aproximadamente 30–35 % del total mensual).

Legalización de documentos para estudiar en el exterior

→ Segundo trámite más frecuente, con cerca de 5.000 a 6.000 solicitudes por mes.

Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidios)

→ Entre 800 y 1.400 solicitudes, especialmente altos en febrero (inicio de clases).

Asignación de cupo escolar

→ Sobresale en enero y septiembre, cuando hay procesos de traslado o ingreso.

Certificaciones laborales o de contratos

→ Constante en todos los meses, aunque en volúmenes menores (800–1.600 aprox.).

Es importante indicar que el trámite categorizado como “General”, en lo corrido del año tiene el 62,65% de las solicitudes recibidas, lo cual indica que las áreas no realizan el proceso de clasificación de la información que recibe la SED, seguido del trámite de constancias y/o



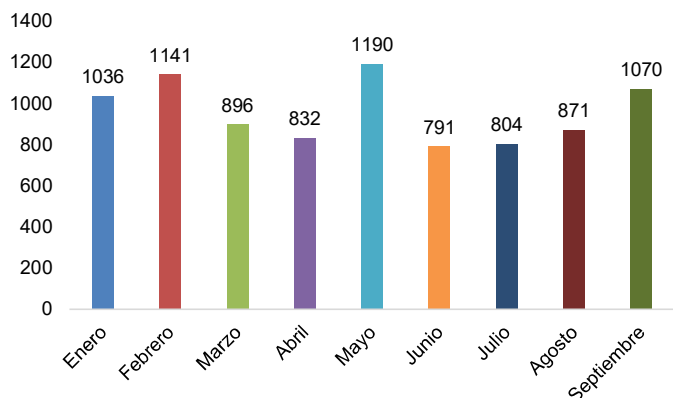
certificaciones de estudio y legalización de documentos, como los que más solicitudes han tenido en el 2025 con corte a septiembre.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA - septiembre

TEMAS	Total
General	35.907
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.869
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.098
Certificación de Contrato y/o Convenio	939
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	908
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	738
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	572
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	568
Inscripción en el escalafón nacional docente	230
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	177
Total	51.006

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

En Bogotá te Escucha – BTE, respecto al mes anterior, hubo un incremento de solicitudes del 22.84% (pasó de 871 en agosto a 1.070 en septiembre).

En general, los meses con más actividad corresponden enero, febrero, mayo y septiembre, con los subtemas: gestión activa que hacen referencia a solicitudes que para el momento de la generación del informe se encontraban pendientes de ser gestionadas con un 53,59%, falta de



información o información general 16,20%, acompañamiento escolar colegios distritales 7,73% y solicitud de cupo colegio distrital 4,44%.

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE - septiembre

Subtema	Total
Gestión activa (solicitudes activas, pendientes de cierre por las áreas)	555
Falta de información o información general	157
Acompañamiento escolar colegios distritales	131
Solicitud de cupo colegio distrital	65
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	41
Solicitud de colegio en concesión	39
Acompañamiento escolar colegios privados	24
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	21
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	19
Solicitud información (fechas - valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	18
Total	1.070

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

En septiembre, las solicitudes registradas a través de Bogotá Te Escucha también mostraron un aumento con respecto al mes anterior. La tendencia por es: primer trimestre con 35,61%, segundo trimestre con 32,59% y tercer trimestre con 31,80% de las solicitudes recibidas a través de la plataforma Bogotá te escucha.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En septiembre se recibieron 17 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	10
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
Total	17

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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 945, los cuales se clasifican en 3 grupos:



- Organismo autónomo e independiente (organismos de control Distrital o Nacional).
- Ramas del poder público (Ejecutiva y Judicial).
- Ramas del poder legislativo (Congreso de la República).

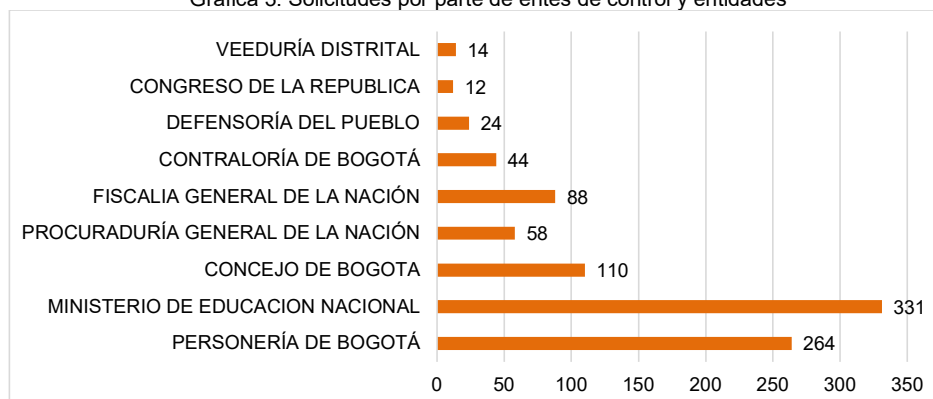
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	331
Organismo de Control Nacional*	82
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	432
Rama Judicial*	88
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	12
Total	945

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 28% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 35% del Ministerio de Educación Nacional, el 12% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 25% se reparte entre otras entidades.



2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En septiembre se recibieron 2 sugerencias y 3 felicitaciones las cuales se encuentran en SIGA y BTE con los siguientes radicados:

Sugerencia:

- **E-2025-151127:** el ciudadano (...) presenta sugerencia a los docentes del Colegio Feliza Bursztyn (IED) de los grados 9, 10 y 11, con el fin de reunir a los estudiantes para realizar mensajes en lo que se concientice acerca de la recolección de basuras.
- **4681792025:** un ciudadano anónimo sugiere al Colegio La Merced I.E.D, modificar la hora de ingreso a la Institución Educativa debido a que a las 6:10 a.m. ya están las puertas cerradas y se presenta retraso por un semáforo ubicado en Puente Aranda.

Felicitaciones:

- **5135222025:** un ciudadano anónimo felicita el buen desempeño del servicio de vigilancia del Colegio Las Américas (IED) por ser comprometido con las labores.
- **4855572025:** El ciudadano (...) felicita funcionaría del Supercade Américas de la Secretaría de Educación del Distrito por la atención amable y servicial.
- **5068162025:** La ciudadana (...) felicita a Adriana Peralta por su amabilidad siempre en la atención realizada.
- **5068162025:** La ciudadana (...) felicita a Adriana Peralta por su gran labor y amabilidad en la atención prestada.
- **5069932025:** La ciudadana (...) felicita a Adriana Peralta por su calidez en la atención prestada.
- **5064882025:** La ciudadana (...) felicita a Adriana Peralta por su amabilidad, gentileza y agilidad en la atención prestada.

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 septiembre.

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".

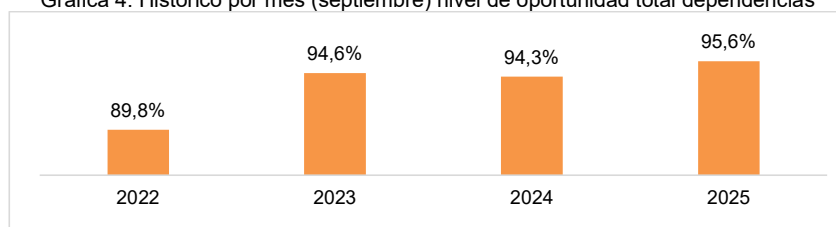


Tabla 11. Nivel Oportunidad septiembre 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	145	2.730	2.875	95,0%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	153	2.477	2.630	94,2%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	27	284	311	91,3%
Subsecretaría de Gestión Institucional	924	14.597	15.521	94,0%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	84	3.755	3.839	98,0%
IED	217	9.670	9.887	97,8%
Total	1.550	33.513	35.063	96,0%

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

Gráfica 4. Histórico por mes (septiembre) 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 dadas en términos de Ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia. Para septiembre un 5,3% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,8% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 24 dependencias cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 25 se encuentran entre el 90% y 99,9%; 9 se encuentran entre el 80% y 89,9% y las 4 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad en septiembre.



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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No cumpl e	Sí cumpl e	Total	Nivel de oportunidad
1100 - Oficina Asesora de Planeación	3	25	28	89%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	3	5	60%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	3	20	23	87%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	23	44	67	66%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	6	7	86%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	43	272	315	86%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	30	108	138	78%
5100 - Dirección de Talento Humano	87	371	458	81%
5110 - Oficina de Personal	376	2286	2.662	86%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	135	1071	1.206	89%
5130 - Oficina de Nómina	198	1129	1.327	85%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	3	13	16	81%
5410 - Oficina de Presupuesto	1	1	2	50%
Totales	905	5.549	6.254	79%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

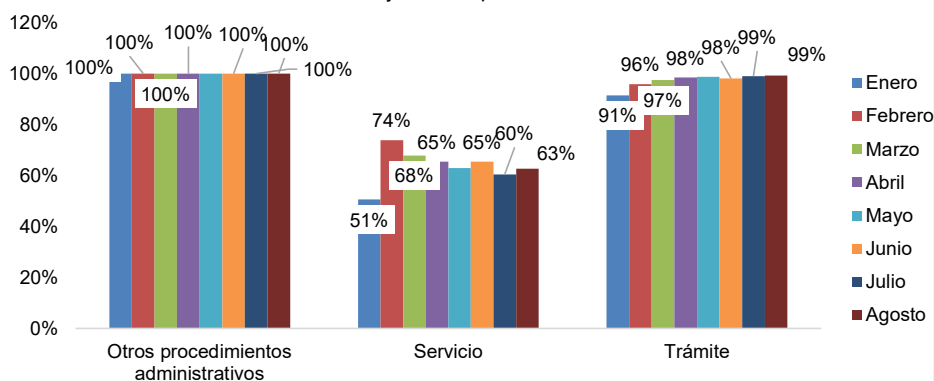
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos - OPA de la entidad, de enero a agosto 2025 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	133.490	129.158	96,8%	77
Servicio	68.054	43.955	64,6%	43
Otros procedimientos administrativos	7.643	7.643	100%	22
Total	209.187	180.756	87,13% Promedio	124

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, entre enero y agosto de 2023:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Enero %	Febrero %	Marzo %	Abril %	Mayo %	Junio %	Julio %	Agosto %
Dirección de Bienestar Estudiantil	100	100	100	100	100	100	100	100
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100	100	100	100	100	100	100	100
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100	100	100	100	100	100	100	100
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99	100	100	99	99	100	100	100
Oficina de Contratos*	100	100	100	100	100	100	100	100
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67	67	100	100	100	-	100	100
Oficina de Personal*	100	100	100	99	100	98	99	100
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100	100	100	100	100	100	100	100
Oficina de Tesorería y Contabilidad	100	100	100	100	100	100	100	100
Instituciones Educativas Oficiales*	89	94	96	98	98	97	98	99
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93	100	100	94	86	95	100	99
Dirección de Cobertura	80	90	94	94	95	91	100	98

Dependencia	Enero %	Febrero %	Marzo %	Abril %	Mayo %	Junio %	Julio %	Agosto %
Oficina de Nómina*	94	96	99	99	94	100	100	96
Dirección de Talento Humano	100	100	100	98	99	98	97	93
Oficina de Escalafón Docente	100	100	100	100	100	100	82	90
Dirección de Dotaciones Escolares	100	99	96	100	100	100	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100	-	100	100	100	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales	2	3	2	2	1	2	1	2

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, OPA 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

En busca del 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. Por lo anterior, 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.

Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas



Fuente: 05-MG-005- Evaluación de la calidad en las respuestas



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 septiembre comprende una muestra de 311 monitoreos, en los que 288 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 23 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 92,60%.

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 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
4100 - Dirección de Cobertura	270	24	1	23	95,83%
5110 - Oficina de Personal	186	23	1	22	95,65%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	154	20	1	19	95,00%
5130 - Oficina de Nómina	136	16	1	15	93,75%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	72	10	1	9	90,00%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	126	8	1	7	87,50%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	16	7	1	6	85,71%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	76	9	2	7	77,78%
6007 - 24 Colegio Orlando Higuera Rojas (IED)	10	4	1	3	75,00%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	11	2	1	1	50,00%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	5	3	2	1	33,33%
6010 - 06 Colegio General Santander (IED)	3	3	2	1	33,33%
6019 - 16 Colegio Fanny Mikey (IED)	3	3	2	1	33,33%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	10	1	1	0	0,00%
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	2	1	1	0	0,00%
6001 - 11 Colegio Usaquén (IED)	5	1	1	0	0,00%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	2	1	1	0	0,00%
6011 - 15 Colegio La Toscana - Lisboa (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 30 Colegio República de México (IED)	1	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

La causa más reiterada de los no cumplidos se debe a que la respuesta se emite por fuera de los términos establecidos, situación que requiere de acciones por parte del 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 desde el correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogota.edu.co encuentran una encuesta Forms que se diligencia a través del enlace <https://forms.office.com/r/r5Qx7prTpc>.
- A través de la plataforma Lime Survey, se realiza un envío masivo personalizado a las respuestas emitidas por la entidad.

El indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes en una escala de 1 a 10, en la que "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "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 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, en septiembre se obtuvo un total de 22 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 7 dependencias de la entidad, 6 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100%
Dirección de Bienestar Estudiantil	4	4	8	50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	3	6	50%
Dirección Local de Educación Engativá	1	1	2	50%
Oficina de Escalafón Docente		3	3	0%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0%
Total general	9	13	22	40,91%

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

El indicador obtenido para este mes fue del **40,91%**, que evidencia una disminución respecto del anterior reporte (53,49%), 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 la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Comentado [JGG2]: Revisar

Comentado [JERZ3R2]: Esta ok

Comentado [JGG4]: De agosto?

Comentado [JERZ5R4]: si



Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	148	72	76	48,60%
Febrero	31	11	20	35,50%
Marzo	91	37	54	40,70%
Abril	91	34	57	37,40%
Mayo	413	249	164	60,30%
Junio	48	25	23	52,10%
Julio	87	39	48	44,80%
Agosto	86	46	40	53,49%
Septiembre	22	9	13	40,909%
Total general	1017	522	495	51,33%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 30 de agosto que presentó 1.245 radicados vencidos con el reporte del 30 de septiembre de 2025 que presentó 1.293, se evidencia un aumento de 48 casos. Los 1.293 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 451 son entradas, 695 internos, 94 FUT y 53 SDQSDF.
- 1.240 son de SIGA y 53 de Bogotá te Escucha.
- 839 pertenecen a Nivel Central, 28 a Direcciones Locales de Educación y 426 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Agosto	Septiembre	Variación
Nivel Central	784	839	Subió
Dirección Local	18	28	Subió
IED	443	426	Bajó
Total	1.245	1.293	Subió

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

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

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

Información: Línea 195



V1. 15/JUNIO/2023

Comentado [JGG6]: Revisar

Comentado [JERZ7R6]: Ok

Comentado [JGG8]: Todos pendientes de respuesta?

Comentado [JERZ9R8]: Si señora



En septiembre se tramitaron 1.379 documentos de correspondencia de salida física; 1.350 fueron envíos urbanos, 3 envíos regionales y 26 envíos nacionales. De igual forma, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 325 envíos, de los cuales 62 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 263 restantes a entregas personales y a entidades. En cuanto al correo electrónico postal certificado, durante septiembre de 2025 se recibieron 23.297 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas, lo que representa un aumento del 20,43%, frente a las 17.307 del mes anterior.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Febrero	1.086	35.883	36.969
Marzo	1.037	27.163	28.200
Abril	1.112	23.761	24.873
Mayo	1.766	23.177	24.943
Junio	956	17.759	18.715
Julio	1.424	20.982	22.406
Agosto	1.038	17.307	18.345
Septiembre	1.379	23.297	24.676
Total	10.624	209.009	219.633

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante septiembre la correspondencia física presentó una efectividad del 77% con 1.379 envíos, de los cuales 1.027 entregas fueron efectivas y 352 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de preparación de este informe (07 de octubre) persiste 1 envío con estado "En Clasificación" que se toma como devolución, debido a la complejidad de la ubicación. La gestión de 4-72 en este periodo, se detalla así:

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

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
1000-Despacho	0	0	0	0%
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional	0	0	0	0%
1200-Oficina de Control Interno	0	0	0	0%
1300-Oficina Asesora Jurídica	1	6	7	99%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	80	300	380	100%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	2	14	16	80%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	0	6	6	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	2	22	24	85%



Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	0	5	5	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	0	3	3	100%
2205-Dirección Local de Educación Usme	3	6	9	50%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	0	4	4	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	0	6	6	100%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	0	5	5	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	0	6	6	100%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	0	4	4	100%
2211-Dirección Local de Educación Suba	0	6	6	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	5	5	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	0	1	1	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	0	4	4	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	0	4	4	100%
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	0	3	3	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	3	3	100%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	0	10	10	100%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	156	175	331	100%
4100-Dirección de Cobertura	1	1	2	50%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	0	0	0	0%
4400-Dirección de Dotaciones Escolares	1	10	11	100%
5000-Subsecretaría de Gestión Institucional	1	1	2	50%
5100-Dirección de Talento Humano	0	6	6	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	0	189	189	100%
5110-Oficina de Personal	26	35	61	32%
5111-Grupo de Certificados Laborales	0	0	0	0%
5120-Oficina de Escalafón Docente	68	89	157	88%
5130-Oficina de Nómina	9	79	84	83%
5420-Oficina de Tesorería y Contabilidad	0	8	8	100%
5200-Dirección de Contratación	1	1	1	0%
5220-Oficina de Contratos	0	0	0	0%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	0	7	7	71%
5301-Archivo SED	0	7	7	60%
531002-Oficina OSC Respuestas	0	0	0	0%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0%
5111-Grupo de Certificados Laborales	1	2	2	50%
2300-Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	0	0	0	0%
4300-Dirección de Dotaciones Escolares	0	0	0	0%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	0	0	100%
3200-Dirección de Educación Media	0	0	0	0%
3400-Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	0	0	0	0%

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

Información: Línea 195

BOGOTÁ
 V1. 15/JUNIO/2023



Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
Total general	352	1.027	1.379	75%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida empresa 4-72

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En septiembre de 2025 se remitieron 14.036 envíos por correo electrónico certificado, por medio del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co y 7.882 través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Servicios Postales Nacionales; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, para este periodo fue de 21.918 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 824 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 5,16% de los envíos hechos por este buzón. Estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío.

No se lleva registro de la cantidad de devoluciones a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y tampoco de ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como falta de correo electrónico en la planilla, falta de adjuntos o adjuntos incompletos en SIGA, entre otros motivos.

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresó durante septiembre a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 312 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 2,20% de las solicitudes recibidas por este buzón. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

A continuación, se muestra el detalle de nivel de efectividad por área remitente:

Tabla 18. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
1000 - Despacho	1	0	1
1100 - Oficina Asesora de Planeación	91	2	93
1200 - Oficina de Control Interno	2	0	2



Dependencia	Entregado	Devolución	Total
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	277	35	312
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	769	21	790
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	0	3
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	841	56	897
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	501	8	509
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	83	8	91
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	8	0	8
2205 - Dirección Local de Educación Usme	99	5	104
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	586	7	593
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	49	3	52
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	592	23	615
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	73	5	78
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1015	18	1033
2211 - Dirección Local de Educación Suba	851	18	869
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	234	10	244
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	732	8	740
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	529	1	530
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	507	1	508
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	513	3	522
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	595	10	605
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	915	6	921
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	27	1	28
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	6	0	6
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	456	120	576
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	571	2	573
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	3	0	3
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	8	0	8
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	378	7	385
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	14	0	14
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	0	2

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

Información: Línea 195

BOGOTÁ
 V1. 15/JUNIO/2023



Dependencia	Entregado	Devolución	Total
4100 - Dirección de Cobertura	591	128	619
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1232	49	1281
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	279	19	298
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	6	1	7
5100 - Dirección de Talento Humano	281	7	288
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	854	15	869
5110 - Oficina de Personal	1022	14	1036
5111 - Grupo de Certificados Laborales	274	0	30
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1313	125	1388
5130 - Oficina de Nómina	1558	37	1595
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	2	0	2
5220 - Oficina de Contratos	108	2	110
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	21	0	21
5301 - Archivo SED	525	7	532
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	911	27	1326
531002 - Oficina OSC Respuestas	785	15	800
Total general	21094	824	21918

Fuente: Base asignación Sed Notificaciones Cargue De Guías septiembre de 2025

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 19. indicadores corte septiembre 2025

Mes		Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
Nivel de oportunidad total	En términos	56623	46026	37345	45915	40417	51264
	Total, evaluado	60302	49189	40155	49087	42733	53739
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55541	44910	36288	44798	39741	50108
	Total, evaluado	59115	47957	39006	47864	41976	52486
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1082	1116	1057	1117	676	1156
	Total, evaluado	1187	1232	1149	1223	757	1253
	%	91%	91%	92%	91%	89%	92%

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

Información: Línea 195

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023



Total calidad SED	%	79,8%	85,22%	85,83%	69,15 %	72,12%	92,60%
	Sin error	289	323	321	260	269	288
	Total, muestra	362	379	374	376	373	311
Calidad SIGA	%	-	86,63%	85,323 %	68,22 %	71,47%	90,40
	Sin error	-	311	308	249	258	179
	Total, muestra	-	359	361	365	361	198
Calidad BTE	%	79,8%	60,0%	100%	100%	91,67%	96,46%
	Sin error	289	12	13	11	11	109
	Total, muestra	362	20	13	11	12	113
Vencidos BTE	Total	102	102	76	71	61	53
	Vigencia actual	84	86	60	56	46	38
	Vigencias anteriores	18	16	16	15	15	15
Vencidos SIGA	Total	1621	1449	1323	1109	1184	1240
	Vigencia actual	1280	1239	1137	952	1044	1117
	Vigencias anteriores	341	210	186	157	140	123
Total vencidos	Total	1723	1551	1399	1180	1245	1293
Percepción en las respuestas	%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83 %	53,49%	40,91%

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 POA 2025, la cual a la fecha tiene 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.
- Septiembre finalizó con 0 quejas bloqueadas, gracias al seguimiento del Equipo de Plan Padrino.

5.3. Acciones de mejora planteadas para octubre 2025

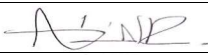
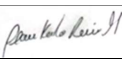
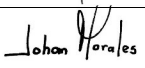
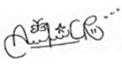
Av. Eldorado No. 66 – 63
PBX: 324 10 00 Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.Educaciónbogota.edu.co

Información: Línea 195

BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023



- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- 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.
- Acompañamiento y apoyo en la evaluación de SGDEA
- 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	
Oscar Andrés Olano Contratista	
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	
Alexandra Cortés Rodríguez Aux administrativo	
Aprobó	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	