



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF

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

Abril 2025

Contenido

Contenido	2
Introducción	5
Glosario	6
1.	Canales de atención de la entidad 8
1.1	Principales temas de consulta 8
2.	Radicación de solicitudes 9
2.1	Análisis de la gestión realizada 11
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites 12
2.1.3	Grupo PQRSDF 13
2.1.4	Acceso a la información pública 13
2.2	¿Qué nos dicen los ciudadanos? – Tipologías de radicación 13
2.2.1	Dependencias de la entidad 13
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción 15
2.2.3	Entes de control 15
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones 16
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF 16
3.1	Nivel de oportunidad 17
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED 18
3.3	Valoración de la calidad en la respuesta. 20
3.4	Percepción de la calidad en las respuestas 22
3.5	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 26
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo 29
5.1	Gestión de reporte de hallazgos 29
5.2	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 30
5.3	Acciones de mejora planteadas para mayo 2025 31
5.4	Cronograma de trabajo Plan Padrino mayo 2025 31



Listado de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados abril.....	8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano abril	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 según el nivel.....	15
Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2025.....	17
Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	19
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	21
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción	24
Tabla 18. Variación de vencimientos	24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025.....	25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72.....	25
Tabla 21. Nivel de efectividad correo certificado físico distribuido por 4-72.....	Error! Marcador no definido.
Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	27
Tabla 23. indicadores corte arbil 2025	29
Tabla 24. Hallazgos reportados en Isolución	30
Tabla 25. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino.....	30
Tabla 26. Acciones de mejora Plan Padrino	Error! Marcador no definido.



Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado abril.....	8
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	11
Gráfica 3. Entes de Control.....	16
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	17
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	19
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	20



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 abril 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.

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 o 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 dadas en los sistemas de gestión de correspondencia, para verificar que se cumplan con los parámetros de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema).
 - **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 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 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 de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- **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 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.
- 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.
- PQRSDF: Grupo ubicado dentro del informe en el cual se incluyen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- 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.

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

1. Canales de atención de la entidad

La SED ofrece a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

En la tabla No. 1 se observan los tres canales: presencial, telefónico y virtual y su participación en el número de requerimientos acumulados a abril, recibidos en cada uno. Adicionalmente, para efectos de comparación se presenta el acumulado del mismo mes, en años anteriores.

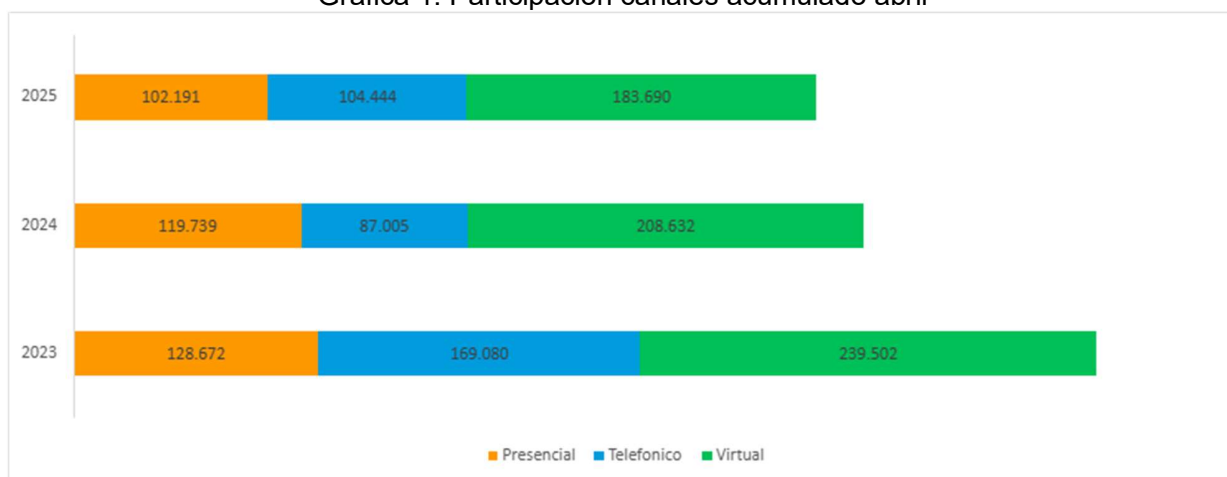
Tabla 1. Participación canales acumulados abril 2023, 2024 y 2025

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	128.672	169.080	239.502
2024	119.739	87.005	208.632
2025	102.191	104.444	183.690
Total general	350.602	360.529	631.824

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado abril



Fuente: Datos canales OSC

La participación en el canal presencial y el 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 si ha tenido una tendencia decreciente considerando el dato de 2023.

1.1 Principales temas de consulta

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano - abril

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Revisión de cesantías y pensiones	17,71%
Asignación de cupo escolar	16,35%
Subsidio de transporte	10,68%
Ampliación de información	10,61%
Movilidad escolar	9,14%
Traslado de estudiantes antiguos	4,73%
Novedades estudiantes	2,18%
Prestaciones sociales Docentes	2,17%
Matrículas escolares	2,10%
Talento humano novedades docentes y administrativos	1,55%
Total	77,23%

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

De acuerdo con los datos de enero a abril de 2025, se observa una variación: para este mes, a diferencia de los meses pasados, el trámite que más se realizó fue la revisión de cesantías y pensiones (17,71%) y desciende a un segundo lugar la asignación de cupos escolares con una participación de 16,35% que, en relación con marzo (17,91%) disminuyó, lo que confirma que la demanda de este servicio es más baja a medida que avanza el proceso de asignación y formalización. El subsidio de transporte se mantiene en el tercer lugar con 10,68%, lo que sugiere que la preocupación de las familias respecto a este beneficio disminuye una vez iniciadas las actividades académicas.

La ampliación de información también registró un aumento de 7,87% en marzo a 10,61% en abril, lo que indica que la ciudadanía no envía la información completa para adelantar los trámites y servicios que presta la entidad.

Finalmente, el traslado de estudiantes antiguos se mantiene con un porcentaje similar a abril (4%).

En general, se percibe una transición en las necesidades de la ciudadanía, con una disminución en la demanda de cupos escolares y un incremento en consultas sobre cesantías.

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, general
Solicitudes y Trámites 95%	Derecho de petición interés particular	261	19.059	19.320
	Contáctenos	-	4.615	4.615
	FUT	-	493	493
	Informativo	-	180	180
	Derecho de petición interés general	92	50	142
	Respuesta	-	53	53
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	18	18	36
	Derecho de petición de consulta	33	1	34
	Invitación	-	14	14
	Derecho de petición de información	-	12	12
	Factura	-	2	2
	Derecho de petición interés particular (tramites)	-	7.083	7.083
	Derecho de petición interés general (tramites)	-	7	7
		-		
Requerimientos Legales 3,08%	Tutela	-	525	525
	Expediente	-	245	245
	Cumplimiento de fallo	-	127	127
	Recurso de apelación	-	71	71
	Demandas	-	35	35
	Conciliación	-	28	28
	Recurso de reposición	-	5	5
PQRSDF 1,66%	Queja	387	13	400
	Reclamo	147	1	148
	Denuncia por actos de corrupción	4	3	7
	Sugerencia	3		3
	Felicitaciones	1		1
Solicitud de Acceso a la Información 0,26%	Solicitud de acceso a la información	79	10	89
Total general		1.025	32.650	33.675

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

Como acción de mejoramiento para la unificación en la información y para 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, citación, conciliación, cumplimiento de fallo, demandas, expedientes, recursos, tutelas, nulidad), PQRSDF y solicitud de acceso a la información.

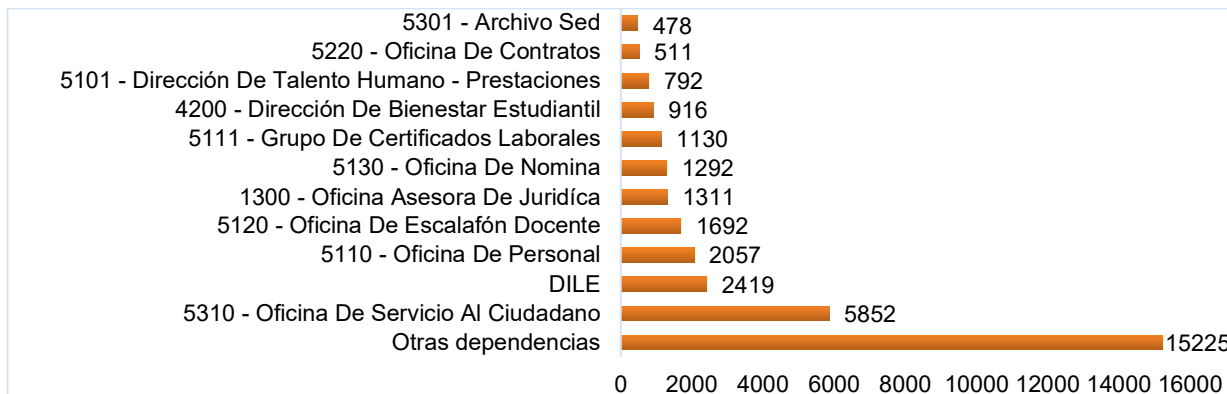
Tabla 4. Correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850
Noviembre/2024	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre/2024	26.077	306	961	37	27.381
Enero/2025	46.256	561	883	67	47.767
Febrero/2025	47.961	758	1.376	89	50.184
Marzo/2025	41.675	582	1.247	55	43.559
Abril/2025	31.991	559	1.036	89	33.675

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 22,69% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 92,82% fue atendido en Nivel Central y el 7,18% por las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor número de solicitudes



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 5.852. La mayoría corresponde al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

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



CSG-SM-202309-006-TR



V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

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 74,30%
 - b) Devolución de legalización con un 10,65%
 - c) General 4,48%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 77,35%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 5,79%
 - c) Renuncias 3,54%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 65,78%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 14,83%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 6,26%
- 4) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) Tutela 47,06%
 - b) General 46,22%
 - c) Autos procuraduría 2,97%
- 5) Oficina de Nómina
 - a) General 91,25%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria 2,55%
 - c) Cesantías parciales administrativos 2,17%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante abril de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.036, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	525	50,7%
Expediente	245	23,6%
Cumplimiento de fallo	127	12,3%
Recurso de apelación	71	6,9%
Demandas	35	3,4%
Conciliación	28	2,7%
Recurso de reposición	5	0,5%

Grupo	Cantidad	% Participación
Total	1.036	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 559 requerimientos, se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 82% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 18%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	51	9%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	51	9%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	45	8%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	38	7%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	24	4%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	18	3%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	17	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	15	3%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	15	3%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	14	3%
Demás dependencias	161	29%
IEDS	110	20%
Total	559	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En abril de 2025 ingresaron 89 solicitudes; las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de cobertura con 12, la Dirección de inclusión e integración de poblaciones con 9 y la Oficina de Personal con 8.

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

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en abril están relacionados con: solicitudes generales, legalización de documentos al exterior, constancias estudiantiles, beneficios de transporte escolar, certificaciones de contratistas, inscripción al escalafón nacional docente, ascenso en el escalafón 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 PQRSDF (Bogotá te Escucha), cuentan con

los siguientes tipos documentales, en los que se clasifica la información que ingresa a la SED:

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	28.964
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	8.911
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.614
Inicio de labores de docentes provisionales	884
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	567
Finalización de labores de docentes provisionales	530
Certificación de contrato y/o convenio	407
Inscripción en el escalafón nacional docente	251
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	133
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	125
Total	45.386

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha, fueron:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Gestión activa	608
Información de trámites y servicios SED	249
Proceso misional	17
Ingreso de un reclamo queja o sugerencia en el sistema distrital de quejas y soluciones	16
Inspección y vigilancia de instituciones públicas	13
Atención de solicitudes ciudadanas	10
Control preventivo en servicio al ciudadano	6
Movilidad escolar para el acceso y permanencia	4
Proyectos y servicios sociales de la SDIS	3
Atención integral a la primera infancia en ámbito institucional	2
Total	928

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

De acuerdo con los datos suministrados, en abril disminuyó la cantidad de solicitudes en comparación con marzo de 2025. En el aplicativo SIGA, el comportamiento mensual presenta una tendencia de incremento sostenido entre enero con 45.311, febrero con 47.744 y marzo con 55.428, seguido de una disminución en abril que retorna a niveles similares a los de enero con 45.386.

Los trámites que concentran el mayor número de solicitudes en abril, según la tipología del SIGA son: general con 28.964, constancias y/o certificaciones de estudio con 8.911 y legalización de documentos para estudiar en el exterior con 4.614.

En cuanto a las solicitudes de Bogotá te Escucha, se evidencia un comportamiento estable durante enero y febrero con 1.141 quejas y reclamos cada mes; en marzo se presentó una disminución a 912 registros que en abril tuvo un leve aumento a 928 solicitudes. Los subtemas más recurrentes durante abril, que representan más de un 90% fueron: gestión activa (sin caracterizar) con 608 e información de trámites y servicios SED con 249.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En abril se recibieron 7 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	4
1300 – Oficina de Asesora Jurídica	1
6005 – 44 Colegio Tenerife Granada Sur (IED)	1
5110 – Oficina de Personal	1
Total	7

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

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 644, 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*	173
Organismo de Control Nacional*	85
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	323
Rama Judicial*	60
Ramas del Poder Legislativo	-
Congreso de la República	3
Total	644

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

*Organismo de Control Distrital: Personería de Bogotá D.C., Contraloría de Bogotá D.C., Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá D.C.

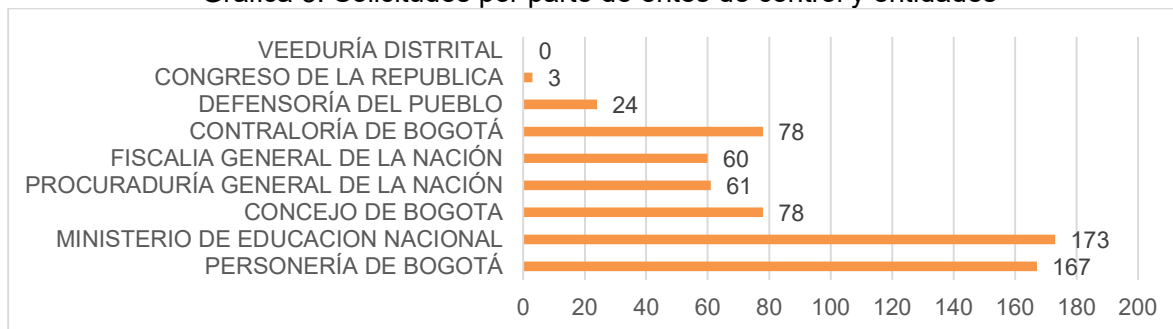
*Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

*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 de los entes de control, el 27% procede del Ministerio de Educación Nacional, el 26% de la Personería de Bogotá D.C., el 12% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 35% está entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En marzo se recibieron 3 felicitaciones y 1 sugerencia, las cuales se encuentran en BTE y SIGA con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **1728342025:** El ciudadano (...) felicita a la Secretaría de Educación por excelente servicio prestado.
- **1757382025:** La ciudadana (...) felicita a la señora Adriana Peralta de la Oficina de Servicio al Ciudadano por el apoyo en solicitar ajuste de pensión y cesantías.
- **2054362025:** El ciudadano (...) felicita a la señora Adriana Peralta de la Oficina de Servicio al Ciudadano por la asesoría y buen trato.

Sugerencia:

- **1604322025:** Se recibe sugerencia de *Canva For Education*, para la implementación de la plataforma de manera gratuita en las instituciones educativas

2. Indicadores de gestión de PQRSDF

2.1 Nivel de oportunidad

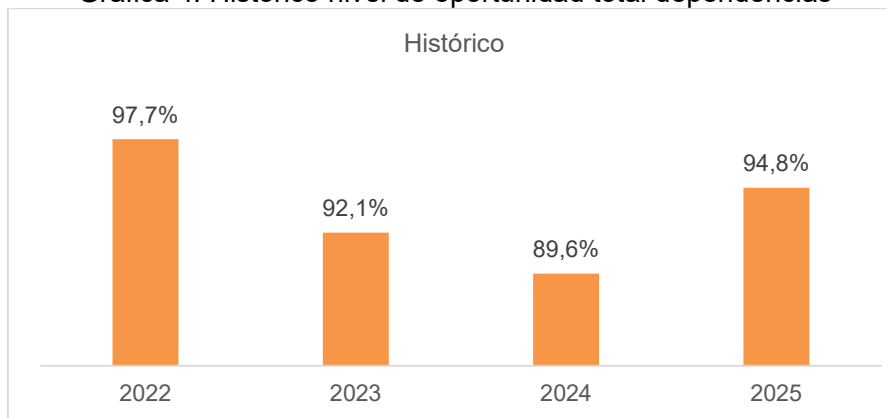
Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos 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 podemos ver los resultados de nivel central, local e institucional alcanzados durante abril.

Tabla 11. Nivel Oportunidad abril 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	185	2.390	2.575	92,8%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	61	2.214	2.275	97,3%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	36	305	341	89,4%
Subsecretaría de Gestión Institucional	945	16.028	16.973	94,4%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	125	3.690	3.815	96,7%
IED	990	18.045	19.035	94,8%
Total	2.342	42.672	45.014	94,8%

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

Gráfica 4. Histórico nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría

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”.

Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

La medición del nivel de oportunidad se lleva a cabo en las 62 dependencias del nivel central, 35 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 15 están por debajo del 90% y 20 entre el 90% y 99.9%; por último, 27 dependencias cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad. La variación de abril con respecto al mes anterior aumentó en 0,5%.

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

Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área Responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1100 - Oficina Asesora de Planeación	7	37	44	84%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	147	1217	1.364	89%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	11	73	84	87%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	1	4	5	80%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	4	5	80%
5110 - Oficina de Personal	22	80	102	78%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	42	308	350	88%
3200 - Dirección de Educación Media	1	5	6	83%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	34	106	140	76%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	7	9	78%
5100 - Dirección de Talento Humano	89	263	352	75%
5110 - Oficina de Personal	400	2369	2.769	86%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	147	1164	1.311	89%
5130 - Oficina de Nómina	198	1390	1.588	88%
5410 - Oficina de Presupuesto	6	11	17	65%

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

2.2 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

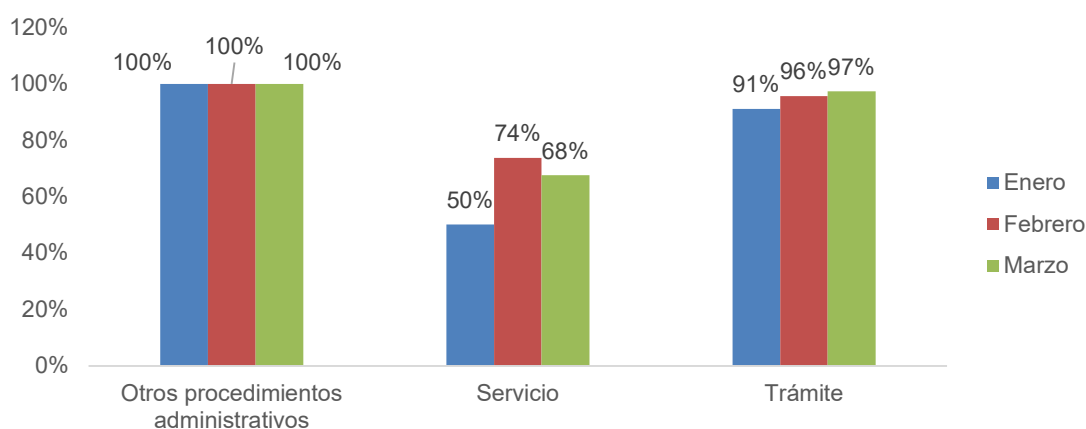
procedimientos administrativos –OPA de la entidad, de enero, febrero y marzo 2025 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	65.193	61.727	94,7%	56
Servicio	25.609	17.013	66,4%	27
Otros procedimientos administrativos	3.615	3.615	100%	15

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 marzo de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Área responsable	Enero	Febrero	Marzo
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%

Área responsable	Enero	Febrero	Marzo
Oficina de Personal*	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	-	-	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPA y servicios con excepción de la Dirección de Talento Humano - Prestaciones, que a la fecha no ha remitido la información con corte a marzo 2025. Sobre este tema, se envió un correo electrónico a esta dirección para recordar la importancia del suministro de la información y poder contar con los datos de operación actualizados.

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 fundamental mejorar en los procesos con las áreas con menor cumplimiento

2.3 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. De 362 requerimientos evaluados, se obtuvo que 73 no cumplen con alguno de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema)

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).

El consolidado de abril es una muestra de 362 monitoreos, en la que 289 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 73 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 79,8%. El acumulado del año 2025 a corte a marzo es del 84,62%.

A continuación, se presentan las dependencias y colegios 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
2211 - Dirección Local de Educación Suba	44	28	1	27	96,43%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	64	34	2	32	94,12%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	39	30	2	28	93,33%
4100 - Dirección de Cobertura	14	12	1	11	91,67%
5110 - Oficina de Personal	12	10	1	9	90,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	8	7	1	6	85,71%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	23	18	3	15	83,33%
5130 - Oficina de Nómina	6	6	1	5	83,33%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	5	5	1	4	80,00%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	5	5	1	4	80,00%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	4	4	1	3	75,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	8	7	2	5	71,43%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	11	10	3	7	70,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	16	13	4	9	69,23%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	3	3	1	2	66,67%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	3	3	1	2	66,67%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	2	2	1	1	50,00%

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	4	4	2	2	50,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	2	2	1	1	50,00%
6008 - 26 Colegio Las Américas (IED)	2	2	1	1	50,00%
6011 - 22 Colegio Tibabuyes Universal (IED)	2	2	1	1	50,00%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	4	4	3	1	25,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	14	12	9	3	25,00%
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	4	4	3	1	25,00%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1	1	1	0	0,00%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	2	2	2	0	0,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	1	1	1	0	0,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1	1	1	0	0,00%
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	1	1	0	0,00%
6003 - 02 Colegio Aulas Colombianas San Luis (IED)	1	1	1	0	0,00%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	1	1	1	0	0,00%
6006 - 12 Colegio Venecia (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 11 Colegio Fernando Soto Aparicio (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	2	2	2	0	0,00%
6008 - 24 Colegio La Chucua (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 37 Colegio San José (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 48 Colegio Teresa Martínez de Varela (IED)	1	1	1	0	0,00%
6009 - 02 Colegio Atahualpa (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortés (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 22 Colegio Nidia Quintero de Turbay (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 23 Colegio Nueva Constitución (IED)	1	1	1	0	0,00%
6012 - 06 Colegio Rafael Bernal Jiménez (IED)	1	1	1	0	0,00%
6012 - 07 Colegio República de Panamá (IED)	1	1	1	0	0,00%
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 04 Colegio Arborizadora Baja (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 19 Colegio José Jaime Rojas (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 29 Colegio Rafael Uribe Uribe (IED)	1	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterada de los no cumplidos se debe a que responden por fuera de los términos establecidos, situación que se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

2.4 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.

Ahora bien, 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, donde "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 abril se obtuvo un total de 91 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 20 dependencias de la entidad, 14 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

Área responsable	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Contratos	2	-	2	100%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	-	1	100%
Oficina de Control Interno	1	-	1	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	-	1	100%
Archivo SED	4	-	4	100%
Dirección Local de Educación Fontibón	1	-	1	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	2	5	60%
Dirección Local de Educación Kennedy	1	1	2	50%
Oficina de Personal	3	3	6	50%
Oficina de Nómina	5	7	12	42%
Oficina de Escalafón Docente	4	6	10	40%
Dirección Local de Educación Suba	2	3	5	40%
Dirección de Inspección y Vigilancia	1	2	3	33%
Dirección de Cobertura	1	3	4	25%
Dirección de Bienestar Estudiantil	4	24	28	14%
Oficina para la Convivencia Escolar	-	1	1	0%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	-	1	1	0%
Dirección de Talento Humano	-	1	1	0%
Dirección Local de Educación Bosa	-	1	1	0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	-	2	2	0%

Área responsable	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Total general	34	57	91	37,36

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Diciembre (2024)	58	65	47,00%
Enero (2025)	72	76	48,65%
Febrero (2025)	11	20	35,48%
Marzo (2025)	37	54	40,66%
Abril (2025)	34	57	37,36%
Total	212	272	41,83%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue del 37,36%, con una baja respecto del anterior reporte. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, implementamos la estrategia *“Ponte en los zapatos del otro”*, la cual, de manera constante, a través de las 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.

2.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 01 de abril que presentaba 1.251 con el reporte del 05 de mayo de 2025 que presenta 1.723 radicados vencidos, se evidencia un aumento de 472 casos. Los 1.723 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 314 son entradas, 814 internos, 493 FUT y 102 SDQSDF.
- 1.621 son de SIGA y 102 de Bogotá te Escucha.
- 769 pertenecen a Nivel Central, 40 a Direcciones Locales de Educación y 914 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Variación
Nivel Central	441	1.062	720	769	Subió
Dirección Local	32	49	44	40	Bajó
Institución Educativa	1.397	1.446	925	914	Bajó
Total	1.870	2.557	1.689	1.723	Subió

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Gestión de correspondencia de salida

Por medio del operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72, en abril se tramitaron 1.112 documentos de correspondencia física; 562 fueron envíos urbanos, 2 envíos

regionales y 8 envíos nacionales; asimismo, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 540 envíos, de los cuales 79 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 461 restantes a entregas personales y a entidades.

Para el envío de la correspondencia de salida por medio de correo electrónico, la entidad cuenta con los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; adicionalmente, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento administra el correo ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

En abril de 2025 se recibieron 23.761 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas a la ciudadanía, lo que representa una disminución del 12,5%, frente a las 27163 del mes anterior, los envíos fueron gestionados a través de la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos de nivel de servicio.

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
Total	4.061	106.487	110.548

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

3.1 Indicadores de gestión correspondencia

3.11 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante abril, la correspondencia física presentó una efectividad del 78% con 1.112 envíos, de los cuales 872 entregas fueron efectivas y 240 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de elaboración del presente informe (19 de mayo de 2025), aún se encuentra 1 envío en estado de distribución, el cual se presume como devolución; en consecuencia, la gestión a de 4-72 durante marzo, se detalla así:

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

Área responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	160	160	100,00%
Dirección de Talento Humano	-	14	14	100,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	-	12	12	100,00%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	-	11	11	100,00%
Dirección de Dotaciones Escolares	-	10	10	100,00%
Archivo SED	-	7	7	100,00%

Área responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	-	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Engativá	-	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	-	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	-	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Usme	-	5	5	100,00%
Oficina de Contratos	-	5	5	100,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	-	4	4	100,00%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	-	4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	-	4	4	100,00%
Dirección Local de Educación Suba	-	4	4	100,00%
Dirección de Contratación	-	3	3	100,00%
Dirección de Servicios Administrativos	-	3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	-	3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Bosa	-	3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Kennedy	-	3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	-	3	3	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	-	3	3	100,00%
Despacho	-	2	2	100,00%
Subsecretaría de Gestión Institucional	-	1	1	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	1	20	21	95,24%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	2	21	23	91,30%
Dirección Local de Educación Fontibón	1	8	9	88,89%
Dirección Local de Educación Mártires	1	6	7	85,71%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	34	200	234	85,47%
Dirección de Inspección y Vigilancia	7	38	45	84,44%
Oficina de Nómina	15	61	76	80,26%
Oficina de Control Interno	1	3	4	75,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	6	10	16	62,50%
Dirección Local de Educación Chapinero	3	5	8	62,50%
Oficina de Personal	20	29	49	59,18%
Dirección de Cobertura	6	8	14	57,14%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación Para El Trabajo	29	37	66	56,06%
Oficina de Escalafón Docente	112	142	254	55,91%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1		1	0,00%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	1		1	0,00%
Total General	239	872	1112	78,42%

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

4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En abril de 2025 se remitieron 23.761 envíos por correo electrónico certificado, 14.474 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 9.287 a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que

estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Camerfirma de Colombia S.A.S.; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, por lo que en la factura de este periodo se cobra un total de 25.259 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 668 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 4,62%; con respecto al mes anterior la efectividad de la gestión disminuyó 0.4%. 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 planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, adjuntos indebidamente cargados en SIGA, entre otros motivos.

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 390 comunicaciones fueron rechazadas, las cuales representan el 2,69% del total de envíos. 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 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
Oficina de Control Interno	1	0	1
Oficina Asesora de Jurídica	299	50	349
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	3	0	3
Oficina para la Convivencia Escolar	348	23	371
Dirección General de Educación y Colegios Distritales	2	1	3
Dirección Local de Educación Usaquén	279	7	286
Dirección Local de Educación Chapinero	167	6	173
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	45	8	53
Dirección Local de Educación Usme	87	5	92
Dirección Local de Educación Tunjuelito	111	12	123
Dirección Local de Educación Bosa	140	12	152
Dirección Local de Educación Kennedy	192	19	211

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
Dirección Local de Educación Fontibón	73	2	75
Dirección Local de Educación Engativá	262	19	281
Dirección Local de Educación Suba	373	23	396
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	127	9	136
Dirección Local de Educación Teusaquillo	126	8	134
Dirección Local de Educación Mártires	23	5	28
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	30	2	32
Dirección Local de Educación Puente Aranda	59	7	66
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	49	4	53
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	178	3	181
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	8	0	8
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	16	3	19
Dirección de Inspección y Vigilancia	258	39	297
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	180	6	186
Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	1	13
Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos	4	0	4
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	100	6	106
Dirección de Evaluación de la Educación	39	6	45
Dirección de Cobertura	210	34	244
Dirección de Bienestar Estudiantil	1.385	65	1.450
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	312	21	333
Subsecretaría de Gestión Institucional	30	2	32
Dirección de Talento Humano	185	5	190
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	84	26	110
Oficina de Personal	1.831	54	1.885
Grupo de Certificados Laborales	29	0	29
Oficina de Escalafón Docente	1.087	26	1.113
Oficina de Nómina	1.736	52	1.788
Dirección de Contratación	1	0	1
Oficina de Apoyo Precontractual	12	2	14
Oficina de Contratos	137	6	143
Dirección de Servicios Administrativos	34	2	36
Archivo SED	348	9	357
Oficina de Servicio al Ciudadano	1.348	24	1.372
Oficina OSC Respuestas	757	42	799
Oficina de Tesorería y Contabilidad	1	0	1
Total General	13.818	656	14.474

Fuente: Base asignación SED NOTIFICACIONES CARGUE de GUÍAS marzo de 2025

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 22. indicadores corte marzo 2025

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril
Nivel de oportunidad total	En términos	27669	61838	40257	56623
	Total, evaluado	31242	68318	42702	60302
	%	89%	91%	94,27%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	27084	60514	38915	55541
	Total, evaluado	30604	66836	41229	59115
	%	88%	91%	94,39%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	585	1324	1342	1082
	Total, evaluado	638	1482	1473	1187
	%	92%	89%	91,11%	91%
Total calidad SED	%	88,24	86,41%	85,63%	79,8
	Sin error	180	318	280	289
	Total, muestra	204	368	327	362
Calidad SIGA	%	-	-	-	-
	Sin error	-	-	-	-
	Total, muestra	-	-	-	-
Calidad BTE	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%
	Sin error	180	318	280	289
	Total, muestra	204	368	327	362
Vencidos BTE	Total	67	108	67	102
	Vigencia actual	22	74	46	84
	Vigencias anteriores	45	34	21	18
Vencidos SIGA	Total	1803	2449	1622	1621
	Vigencia actual	1058	1804	1226	1280
	Vigencias anteriores	745	645	396	341
Total vencidos	Total	1870	2557	1689	1723
Percepción en las respuestas	%	48,65%	35,48%	40,66%	37,36%

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 2024, 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.

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 30 de abril de 2025.

Tabla 23. Hallazgos reportados en Isolucion

Hallazgo	Área	Causa raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para cierre	Observación
1422	Colegio Panamericano	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1434	Colegio Juan Francisco Berbeo	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1437	Colegio Policarpa Salavarrieta	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1450	Colegio Gonzalo Arango	Sí	Sí	Sí	Para cierre
1457	Colegio Ricaurte	Sí	Sí	Sí	Para cierre

Fuente: Reporte hallazgos Isolucion

Tabla 24. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

Hallazgo	Área	Causa Raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para Cierre	Observación
1433	Dirección Local de Educación Kennedy	Sí	No	No	Se realizará visita por parte de la OSC
1438	Colegio Paulo Freire	Sí	No	No	
1444	Colegio Aulas Colombianas San Luis	Sí	No	No	
1447	Colegio José Joaquín Casas	Sí	No	No	
1449	Colegio General Santander	Sí	No	No	

Fuente: Reporte hallazgos Isolucion

Vale la pena mencionar que la Oficina de Control Interno y la Oficina de Servicio al Ciudadano de forma conjunta adelantaron una mesa de trabajo el 24 de abril de 2025 y se determinó gestionar el cierre total de los hallazgos que continúan pendientes.

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte de actividades de notificación en el informe de operaciones generado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con datos de cumplimiento e incumplimiento de las áreas
- Se realiza acompañamiento a la dirección local de Rafael Uribe Uribe para establecer protocolos de mejora para la recuperación de documentos sin digitalizar.
- No obstante, el constante seguimiento a peticiones vencidas durante abril, no fue posible el cierre efectivo de peticiones por lo cual se puede evidenciar un aumento, que se debe al cambio de personal administrativo en las diferentes dependencias de la entidad, lo que implica adelantar acciones de capacitación.

AVANCE DE CIERRE DE DOCUMENTOS VENCIDOS



Fuente: Informe de documentos vencidos PoweBi

- Al inicio de abril se encontraban 24 quejas bloqueadas por intento de asignación, a las cuales se les hizo seguimiento y desbloqueo. A la fecha se encuentran 11 quejas bloqueadas a las cuales se les está realizando el respectivo seguimiento para la correcta gestión.

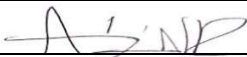
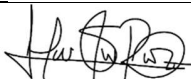
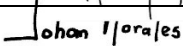
5.3. Acciones de mejora planteadas para mayo 2025

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en direcciones locales
- Continuar con los procesos masivos 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
- Elaboración de videos tutoriales para manejo SIGA

Estas actividades se desarrollarán según la planeación registrada en las acciones de mejora y acorde con los lineamientos vigentes previstos.

5.4. Cronograma de trabajo Plan Padrino mayo 2025

- Se continuará con el cronograma de atención de solicitudes de capacitación de los aplicativos de gestión SIGA y Bogotá Te Escucha, en atención a los nombramientos de personal administrativo que continuarán producto del Concurso de Mérito Distrito 5.
- 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	
Luz Dary Perilla Aux administrativo 407-05	
Sandra Ximena Olaya Flórez Contratista	
Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	 Johan Morales
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Aprobó	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	