

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

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

Septiembre 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	14
2.2.3 Entes de control	15
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones	16
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	20
3.3 Percepción de la calidad en las respuestas	22
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	26
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	28
5.1. Gestión de reporte de hallazgos	29
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	29
5.3. Acciones de mejora planteadas para septiembre 2025	30

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados agosto 2023, 2024 y 2025	7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano en agosto	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	13
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción	15
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y Rama Judicial	15
Tabla 11. Nivel Oportunidad agosto 2025	17
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel oportunidad trámites	19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	20
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad	21
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción	23

Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	27
Tabla 22. indicadores corte agosto 2025	28

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado agosto	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	17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	19
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas	¡Error! Marcador no definido.

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 agosto 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 agosto de 2025 se evidencia coincidencia de 30.331 registros.

Glosario

Términos que se encuentran en este informe:

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

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y matrículas).
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la entidad.
- PQRSD: 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 agosto. Adicionalmente, para efectos de comparación se presenta el acumulado del mismo mes, en años anteriores.

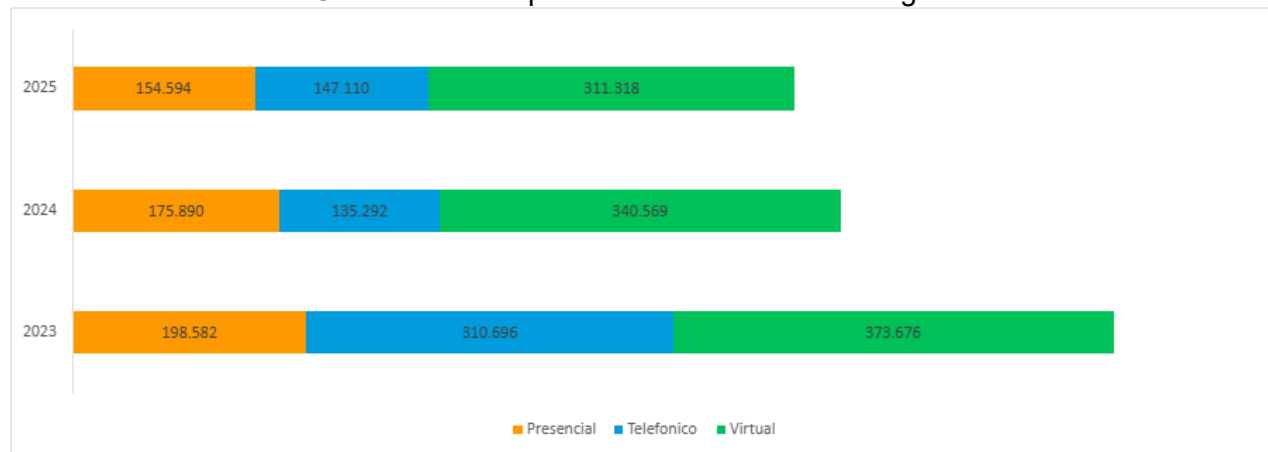
Tabla 1. Participación canales acumulados agosto 2023, 2024 y 2025

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	198.582	310.696	373.676
2024	175.890	135.292	340.569
2025	154.594	147.110	311.922
Total por canal	529.066	593.098	1.026.167
Total acumulado	2.148.331		

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado agosto



Fuente: Datos canales OSC

La participación en los canales presencial y virtual presenta una tendencia decreciente constante en los últimos tres años, debido 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 agosto, fueron:

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano en agosto

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	27,74%
Revisión de cesantías y pensiones	20,01%
Ampliación de información	10,47%
Subsidio de transporte	9,46%
Traslado de estudiantes antiguos	8,98%
Movilidad escolar	4,59%
Matrículas escolares	3,16%
Vacantes provisionales	1,24%
Novedades estudiantes	1,14%
Prestaciones sociales docentes	0,96%
Total	87,75%

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

De acuerdo con los datos de agosto de 2025, al igual que en el mes anterior, el trámite que más se realizó fue asignación de cupo escolar con 27,74%; revisión de cesantías y pensiones con un 20,01%, ampliación de información con 10,47% y subsidio de transporte con una participación de 9,46% continúa en el segundo, tercero y cuarto lugar, respectivamente. Traslado de estudiantes antiguos registró un leve aumento a 8,98% con respecto a julio, lo que es previsible porque es el momento de traslados para el año 2026.

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 agosto, 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 94,22%	Derecho de petición interés particular	290	15.782	16.072
	Contáctenos		4.413	4.413
	FUT		1.115	1.115
	Informativo		260	260
	Derecho de petición interés general	46	31	77
	Derecho de petición de consulta	60	-	60
	Respuesta	-	55	55
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	12	17	29
	Invitación	-	15	15
	Derecho de petición de información	-	8	8

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Factura	-	5	5
	Derecho de petición interés particular	-	6.406	6.406
	Derecho de petición Interés general	-	12	12
Requerimientos legales 3,76%	Tutela	-	653	653
	Expediente	-	337	337
	Recurso de apelación	-	43	43
	Cumplimiento de fallo	-	43	43
	Demandas	-	40	40
	Conciliación	-	18	18
	Recurso de reposición	-	2	2
	Nulidad y restablecimiento del derecho	-	2	2
	Citación	-	1	1
	Queja	386	7	393
PQRSDF 1,83%	Reclamo	132	1	133
	Denuncia por actos de corrupción	15	3	18
	Sugerencia	5		5
	Felicitación	5		5
	Solicitud de acceso a la información	51	60	111
Total		1.002	29.329	30.331

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 para un total de 30.331.

Tabla 4. Correspondencia de entrada

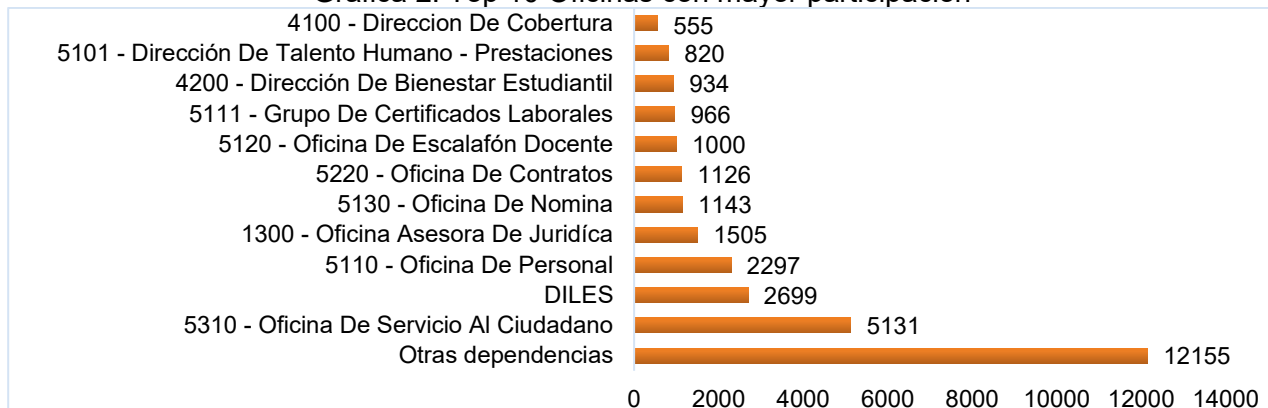
Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
febrero-24	54.312	550	721	35	55.618
marzo-24	36.826	632	623	45	38.126
abril-24	37.163	696	796	45	38.700
mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
junio-24	23.469	355	678	29	24.531
julio-24	32.852	423	872	65	34.212
agosto-24	28.984	695	690	69	30.438
septiembre-24	28.590	631	727	44	29.992

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
octubre-24	28.606	1.215	918	109	30.848
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	490	1.273	61	34.009
agosto-25	28.527	554	1.139	111	30.331

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 10,81% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 91,10% fue atendido en Nivel Central y el 8,90% 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 participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestionó el mayor número de solicitudes respecto a las radicaciones de toda la entidad fue la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.131 requerimientos que en su mayoría correspondieron 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, 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 73,75%
 - b) Devolución de legalización con un 10,70%
 - c) División legalización 4,70%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 73,05%
 - b) Ampliación de términos 7,27%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 4,92%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) General 51,03%
 - b) Tutelas 45,12%
 - c) Actos procuraduría 2,06%
- 4) Oficina de Nómina:
 - a) General 91,08%
 - b) Actualización y/o cambio cuenta bancaria (15 días) 3,32%
 - c) Cesantías parciales administrativos (15 días) 2,10%
- 5) Oficina de Contratos
 - a) Certificaciones de contratos 93,96%
 - b) General 2277 6,04%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante agosto de 2025, relacionadas con requerimientos legales fueron 1.139, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	653	57,33%
Expediente	337	29,59%
Recurso de apelación	43	3,78%
Cumplimiento de fallo	43	3,78%
Demandas	40	3,51%
Conciliación	18	1,58%
Recurso de reposición	2	0,18%
Nulidad y restablecimiento del derecho	2	0,18%
Citación	1	0,07%
Total	1.139	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 554 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 88% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 12%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	65	12%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	49	9%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	39	7%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	30	5%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	30	5%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	23	4%
4100 - Dirección de Cobertura	18	3,2%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	18	3,2%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	15	3%
5110 - Oficina de Personal	14	3%
Demás dependencias	140	25,3%
IED	113	20,3%
Total	554	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En agosto de 2025 ingresaron 111 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección Local de Educación Antonio Nariño (55), la Oficina de Personal (8) y la Dirección De Talento Humano (5). Las 43 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 agosto están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, certificaciones de contratistas, inicio de labores docentes provisionales, beneficios de transporte escolar, 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:

Con respecto al mes anterior en SIGA, hubo un descenso de solicitudes, pasó de 47.730 en julio a 43.263 en agosto. Se resalta el registro de un menor número de solicitudes de la categoría “general” (pasó de 31.775 a 29.010) y las de “beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio pasaron de 958 a 640).

Los temas de “ascenso en el escalafón nacional docente”, “duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título” e “inscripción en el escalafón nacional docente” fueron los que registraron menor cantidad de solicitudes en agosto.

De acuerdo con los datos suministrados y con respecto al mes anterior, en agosto de 2025 se registró en el aplicativo SIGA un aumento del 19,85 % en la cantidad de solicitudes, esto significó pasar de 39.825 a 47.730 registros. El comportamiento mensual presenta una tendencia de incremento en el primer trimestre del año: enero (45.311 solicitudes), febrero (47.744) y marzo (55.428), seguida de una disminución en abril (45.386) y mayo (45.420). En junio se evidenció una caída más marcada (39.825); en julio se observó una recuperación significativa en el volumen de solicitudes (47.730) que volvió a disminuir en agosto.

Los trámites que concentran el mayor número de solicitudes en agosto, según la tipología del SIGA, fueron: “general” con 29.010, “constancias y/o certificaciones de estudio” con 6.495 y “legalización de documentos para estudiar en el exterior” con 4.025.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	29.010
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.495
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.025
Certificación de contrato y/o convenio	1.058
Inicio de labores de docentes provisionales	901
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	640
Finalización de labores de docentes provisionales	530
Inscripción en el escalafón nacional docente	247
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	220
Ascenso en el escalafón nacional docente	137
Total	43.263

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En Bogotá te Escucha – BTE, respecto al mes anterior, hubo un incremento de solicitudes del 8.33% (pasaron de 804 en julio a 871 en agosto).

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

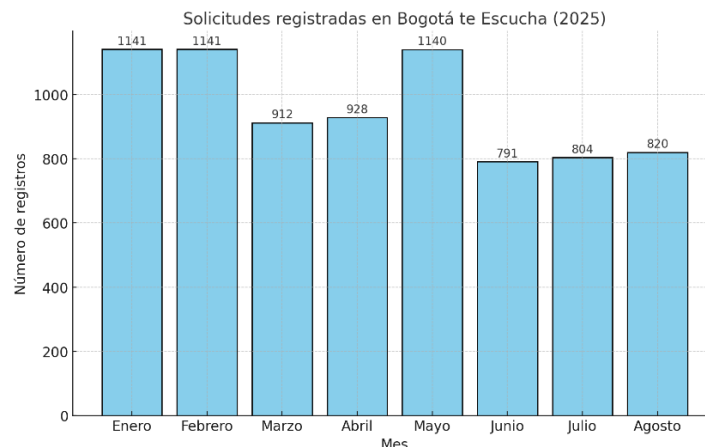
Subtema	Total
Gestión activa (solicitudes activas, pendientes de cierre por las áreas)	501
Acompañamiento escolar colegios distritales	127
Falta de información o información general	65

Solicitud de cupo colegio distrital	32
Veedurías ciudadanas	31
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	28
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	28
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	25
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	19
Solicitud de colegio en concesión	15
Total	871

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

En agosto, las solicitudes registradas a través de Bogotá te Escucha mostraron un leve aumento; si bien la tendencia en el primer semestre presentó variaciones, se destacan los siguientes valores: enero y febrero con 1.141 registros, marzo con 912, abril con 928 y mayo con 1.140 registros, lo que representó un incremento del 51 % respecto a abril. Tras la disminución observada en junio (791), julio mantiene una relativa estabilidad (804) y agosto evidencia un leve aumento de registros.

Gráfica 33. Comparativo 2025 Bogotá te Escucha



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

En este último mes, los subtemas más recurrentes en Bogotá Te Escucha fueron: gestión activa (501 registros), acompañamiento escolar en colegios distritales (127) y falta de información o información general con 65 registros, que en conjunto concentraron la mayor parte de las solicitudes.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

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

Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	7
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2
2211 - Dirección Local de Educación Suba	2
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	1
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	1
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	1
4100 - Dirección de Cobertura	1
Total	18

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 672, 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 Judicial

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	158
Organismo de Control Nacional*	70
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	354
Rama Judicial*	85
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	5
Total	672

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.

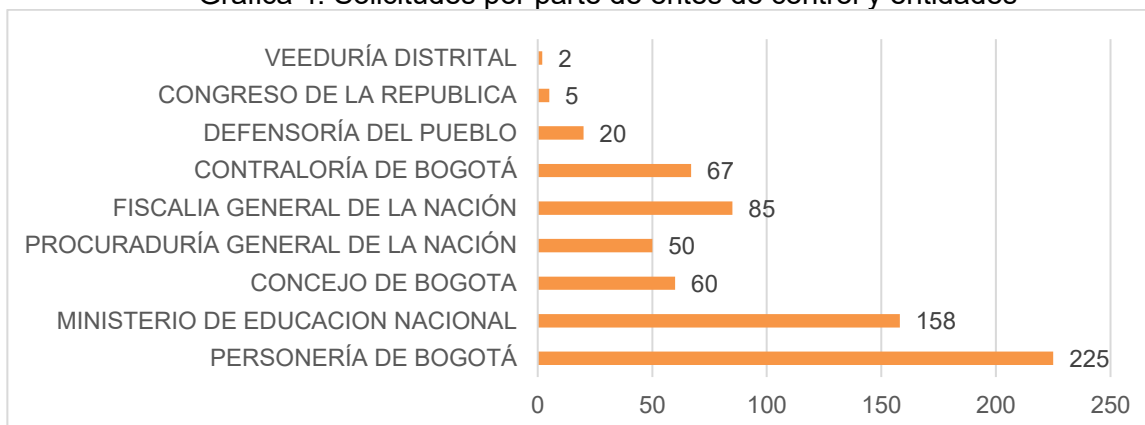
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: Fiscalía General de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 4. 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 33% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 24% del Ministerio de Educación Nacional, el 13% de la Fiscalía General de la Nación, el restante 30% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En agosto se recibió 1 sugerencia y 5 felicitaciones las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Sugerencia:

- **4300362025:** La ciudadana (...) presenta sugerencia a la Secretaría de Educación del Distrito y la Alcaldía Local de Suba, con el fin de estudiar la posibilidad de construir una institución educativa distrital de gran capacidad en el barrio San Cipriano, de esa localidad.

Felicitaciones:

- **4051582025:** El ciudadano (...) felicita al Coordinador Marco Antonio Acevedo del Colegio Innova Niza por la comprensión y empatía que tuvo el día de la reunión presencial con los padres de familia.
- **4072322025:** La ciudadana (...) felicita a Daniela Núñez por su bonita atención al momento de entrar a la Secretaría de Educación del Distrito.
- **3883122025:** El ciudadano (...) felicita a Sharon Cortés por el buen servicio prestado y el interés en resolver los requerimientos.
- **4072482025:** La ciudadana (...) felicita a Sharon Cortés de quien recibió la mejor atención al ingresar a la Secretaría de Educación del Distrito.
- **3848102025:** El consejo de madres y padres de familia, felicita a toda la comunidad educativa del Colegio las Margaritas (IED) por su labor, vocación y entrega y reitera su

disposición para seguir acompañando y construyendo colectivamente.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

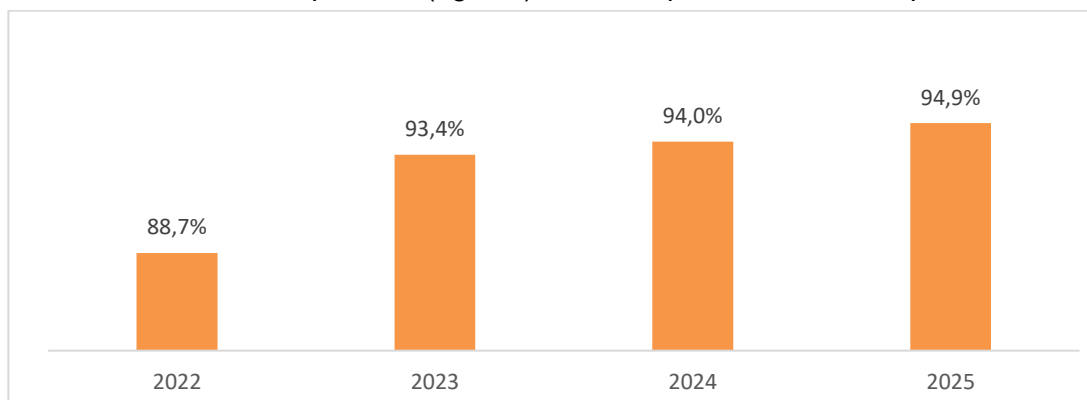
Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia; se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos a 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 agosto.

Tabla 11. Nivel Oportunidad agosto 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	159	2.200	2.359	93,3%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	68	1.664	1.732	96,1%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	15	225	240	93,8%
Subsecretaría de Gestión Institucional	951	13.173	14.124	93,3%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	85	2.532	2.617	96,8%
IED	216	7.923	8.139	97,3%
Total	1.494	27.717	29.211	94,9%

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

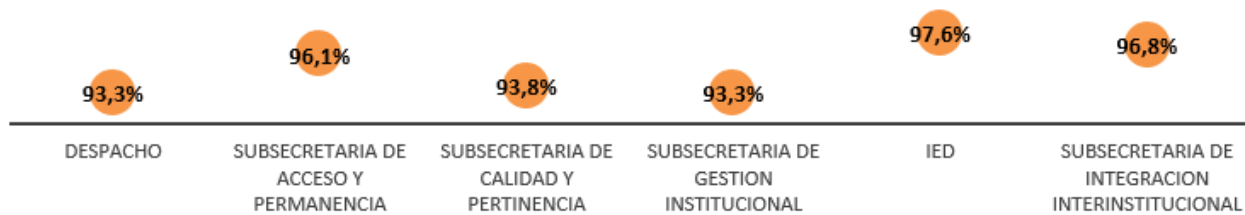
Gráfica 5. Histórico por mes (agosto) nivel de oportunidad total dependencias



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

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".

Gráfica 6. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

La medición del nivel de oportunidad se realiza en las dependencias del Nivel Central y para este mes se determinó que 21 dependencias cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 23 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 14 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 2 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	1	4	5	80%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	15	61	76	80%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	9	65	74	88%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	1	5	6	83%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	1	8	9	89%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	3	22	25	88%
3200 - Dirección de Educación Media	1	7	8	88%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	13	36	49	73%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	38	186	224	83%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	12	71	83	86%
5100 - Dirección de Talento Humano	99	472	571	83%
5110 - Oficina de Personal	354	2108	2.462	86%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	159	956	1.115	86%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	194	971	1.165	83%
5130 - Oficina de Nómina	123	826	949	87%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	1	3	4	75%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

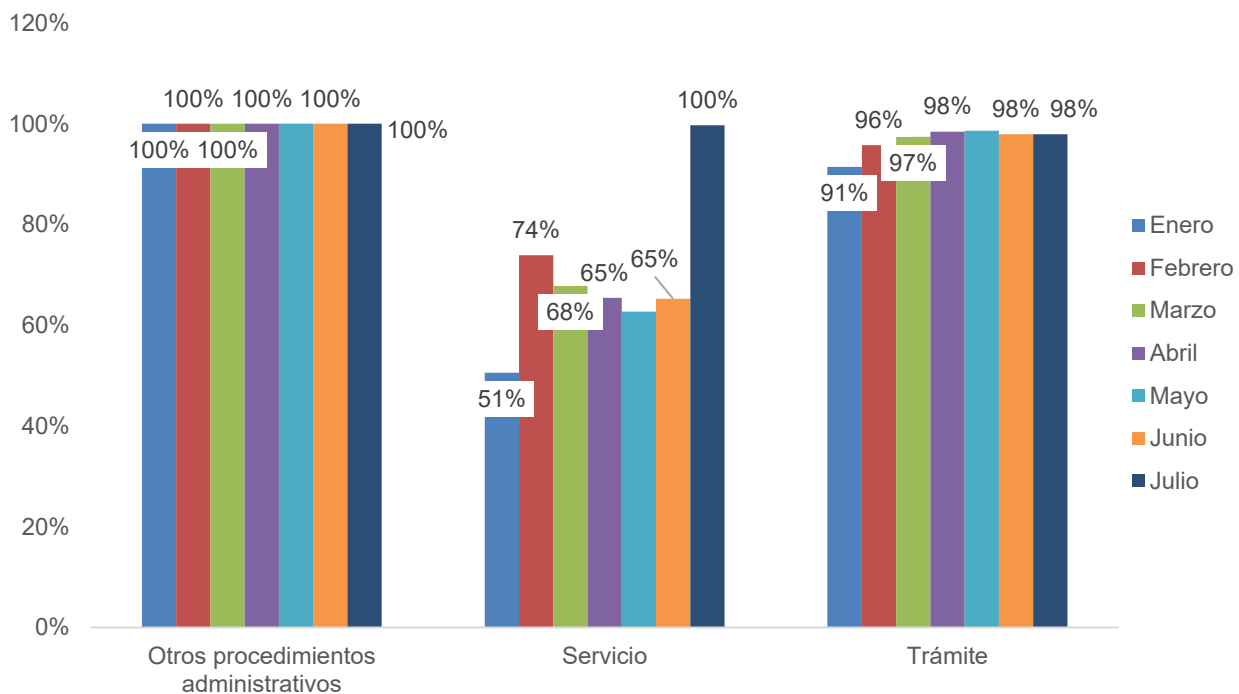
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	117.333	112.995	96,3%	67
Servicio	54.180	36.595	67,5%	39
Otros procedimientos administrativos	6.996	6.996	100%	18
Total	178.509	156.586	87,7% Promedio	124

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 7. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, entre enero y julio de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Oficina	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	94%	95%	91%	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%	86%	95%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%	-	100%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%	98%	99%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%	97%	98%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	2%	1%	2%	96%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%	98%	94%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	82%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	100%	100%	100%	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%	100%	100%	-	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%	-	-	-
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

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.

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 agosto comprende una muestra de 373 monitoreos, de las cuales 269 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 104 no cumplen algunos (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema), con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 72,12%.

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%, del total de evaluadas.

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

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	72	10	1	9	90,00%
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	94	8	1	7	87,50%
6019 - 37 Colegio Sierra Morena (IED)	148	7	1	6	85,71%
5110 - Oficina de Personal	829	20	3	17	85,00%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	906	32	6	26	81,25%
5130 - Oficina de Nómina	903	14	3	11	78,57%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	162	4	1	3	75,00%
1000 - Despacho	144	13	4	9	69,23%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	108	15	5	10	66,67%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	402	3	1	2	66,67%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	143	3	1	2	66,67%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	16	11	4	7	63,64%
4100 - Dirección de Cobertura	808	5	2	3	60,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	25	2	1	1	50,00%
6005 - 12 Colegio el Virrey José Solís (IED)	13	2	1	1	50,00%
6009 - 06 Colegio Integrado de Fontibón IBEP (IED)	19	2	1	1	50,00%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	15	2	1	1	50,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	236	6	4	2	33,33%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	33	3	2	1	33,33%
6010 - 14 Colegio la Palestina (IED)	6	3	2	1	33,33%
6019 - 32 Colegio Rural José Celestino Mutis (IED)	24	3	2	1	33,33%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	13	4	3	1	25,00%
6010 - 27 Colegio Robert F. Kennedy (IED)	30	4	3	1	25,00%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	121	5	4	1	20,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	216	6	5	1	16,67%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	104	9	8	1	11,11%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	50	9	9	0	0,00%

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2	1	1	0	0,00%
6004 - 25 Colegio Nueva Delhi (IED)	2	1	1	0	0,00%
6004 - 27 Colegio Rafael Núñez (IED)	2	1	1	0	0,00%
6005 - 05 Colegio Chuniza (IED)	86	1	1	0	0,00%
6005 - 42 Colegio Santa Librada (IED)	12	1	1	0	0,00%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	18	1	1	0	0,00%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	2	1	1	0	0,00%
6007 - 19 Colegio Leonardo Posada Pedraza (IED)	2	1	1	0	0,00%
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	7	1	1	0	0,00%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	75	1	1	0	0,00%
6008 - 24 Colegio la Chucua (IED)	8	1	1	0	0,00%
6008 - 31 Colegio Nacional Nicolás Esquerro (IED)	10	1	1	0	0,00%
6008 - 40 Colegio San Rafael (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 09 Colegio Instituto Técnico Juan del Corral (IED)	8	1	1	0	0,00%
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	8	1	1	0	0,00%
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	175	1	1	0	0,00%
6013 - 02 Colegio Palermo - IEDIP- (IED)	44	2	2	0	0,00%
6017 - 02 Colegio Integrada La Candelaria (IED)	15	1	1	0	0,00%
6018 - 02 Colegio Alexander Fleming (IED)	5	1	1	0	0,00%
6018 - 05 Colegio Bravo Páez (IED)	19	1	1	0	0,00%
6018 - 07 Colegio Clemencia Holguín de Urdaneta (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 13 Colegio El Paraíso de Manuela Beltrán (IED)	10	1	1	0	0,00%
Total	6154	230	104	126	27.59%

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 la respuesta se emite por fuera de los términos establecidos, situación que requiere de acciones por parte del equipo Plan Padrino, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.3 Percepción de la calidad en las respuestas

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta de dos maneras:

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

respuestas emitidas por la entidad.

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

Una vez aplicada la encuesta, en agosto se obtuvo un total de 86 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 14 dependencias de la entidad, 11 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
Oficina para la Convivencia Escolar	1		1	100%
Dirección Local de Educación Chapinero	1		1	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1		1	100%
Archivo SED	3	1	4	75%
Dirección de Inspección y Vigilancia	2	1	3	67%
Dirección de Bienestar Estudiantil	29	22	51	57%
Oficina de Personal	1	1	2	50%
Dirección de Cobertura	1	1	2	50%
Oficina de Nómina	2	2	4	50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	4	7	43%
Oficina de Escalafón Docente	2	3	5	40%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	0%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		3	3	0%
Total general	46	40	86	53,49%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 53,49%, con un incremento respecto al anterior reporte (44,83). La Oficina de Servicio al ciudadano continua con la estrategia "Ponte en los zapatos del otro", la cual, a través de las publicaciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, promueve que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

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%

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Junio	48	25	23	52,10%
Julio	87	39	48	44,80%
Agosto	86	46	40	53,49%
Total general	995	513	482	51,60%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 05 de agosto que presentaba 1.180 radicados vencidos con el reporte del 30 de agosto de 2025 que presentó 1.245, se evidencia un aumento de 65 casos. Los 1.245 que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 397 son entradas, 623 internos, 164 FUT y 61 SDQSDF.
- 1.184 son de SIGA y 61 de Bogotá te Escucha.
- 784 pertenecen a Nivel Central, 18 a Direcciones Locales de Educación y 443 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Julio	Agosto	Variación
Nivel Central	654	784	Subió
Dirección Local	42	18	Bajó
IED	484	443	Bajó
Total	1.180	1.245	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.

En agosto se tramitaron 1.038 documentos de correspondencia de salida física; 652 fueron envíos urbanos, 4 envíos regionales y 8 envíos nacionales. De igual forma, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 374 envíos, de los cuales 76 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 298 restantes a entregas personales y a entidades. En cuanto al correo electrónico postal certificado se recibieron 17.307 solicitudes por parte de las dependencias, lo que representa una disminución del 17,52%, frente a las 20.982 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
Total	8.207	168.405	176.612

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante agosto la correspondencia física presentó una efectividad del 70% con 1.121 envíos, de los cuales 782 entregas fueron efectivas y 339 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de este informe (22 de septiembre) persisten 2 envíos 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	100%
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional	0	0	0	100%
1200-Oficina de Control Interno	0	0	0	100%
1300-Oficina Asesora Jurídica	1	6	7	99%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	70	210	280	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	15	17	85%
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%

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad gestión
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	125	281	100%
4100-Dirección de Cobertura	1	1	2	50%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil				100%
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	139	139	100%
5110-Oficina de Personal	26	35	61	32%
5111-Grupo de Certificados Laborales				92%
5120-Oficina de Escalafón Docente	64	85	149	88%
5130-Oficina de Nómina	10	28	38	83%
5420-Oficina de Tesorería y Contabilidad		4	4	100%
5200-Dirección de Contratación	1	1	1	0%
5220-Oficina de Contratos				72%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	0	7	7	71%
5301-Archivo SED	0	7	7	60%
531002-Oficina OSC Respuestas				57%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano				53%
5111-Grupo de Certificados Laborales	1	2	3	50%
2300-Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales				50%
4300-Dirección de Dotaciones Escolares				50%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	5	5	100%
3200-Dirección de Educación Media				45%
3400-Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones				33%
Total General	339	782	1121	74%

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

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En agosto se realizaron 17.307 envíos por correo electrónico certificado, 12.712 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 4.595 a 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 17.805 unidades en total.

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



BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 580 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 4,76% de los envíos hechos por este buzón. Estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío.

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
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	277	35	312
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	269	21	290
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	0	3
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	341	12	353
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	101	8	109
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	86	7	93
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	49	3	52
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	192	23	215
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	73	5	78
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	315	18	333
2211 - Dirección Local de Educación Suba	351	18	369
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	134	10	144
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	132	8	140
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	29	1	30
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	57	1	58
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	113	3	116
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	195	10	205
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	215	6	221
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	171	2	173
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	78	7	85
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	14	0	14

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	0	2
4100 - Dirección de Cobertura	231	28	259
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1532	49	1581
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	251	7	258
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	754	15	769
5110 - Oficina de Personal	722	14	736
5111 - Grupo de Certificados Laborales	30	0	30
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1313	25	1338
5130 - Oficina de Nómina	958	37	995
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	899	27	926
531002 - Oficina OSC Respuestas	529	15	544
Total general	12142	580	12712

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

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 agosto a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 415 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 3,40% 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.

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 19. indicadores corte agosto 2025

Mes		Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Nivel de oportunidad total	En términos	56623	46026	37345	45915	40417
	Total, evaluado	60302	49189	40155	49087	42733

	%	94%	94%	93%	94%	95%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55541	44910	36288	44798	39741
	Total, evaluado	59115	47957	39006	47864	41976
	%	94%	94%	93%	94%	95%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1082	1116	1057	1117	676
	Total, evaluado	1187	1232	1149	1223	757
	%	91%	91%	92%	91%	89%
Total calidad SED	%	79,8%	85,22%	85,83%	69,15%	72,12%
	Sin error	289	323	321	260	269
	Total, muestra	362	379	374	376	373
Calidad SIGA	%	-	86,63%	85,323%	68,22%	71,47%
	Sin error	-	311	308	249	258
	Total, muestra	-	359	361	365	361
Calidad BTE	%	79,8%	60,0%	100%	100%	91,67%
	Sin error	289	12	13	11	11
	Total, muestra	362	20	13	11	12
Vencidos BTE	Total	102	102	76	71	61
	Vigencia actual	84	86	60	56	46
	Vigencias anteriores	18	16	16	15	15
Vencidos SIGA	Total	1621	1449	1323	1109	1184
	Vigencia actual	1280	1239	1137	952	1044
	Vigencias anteriores	341	210	186	157	140
Total vencidos	Total	1723	1551	1399	1180	1245
Percepción en las respuestas	%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83%	53,49%

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.

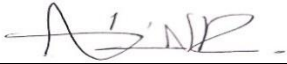
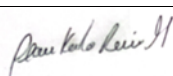
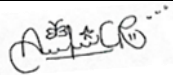
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte 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.

- Agosto finalizó con 0 quejas bloqueadas, gracias al seguimiento del Equipo de Plan Padrino.

5.3. Acciones de mejora planteadas para septiembre 2025

- 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.
- 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	
Revisó	
Sandra Ximena Olaya Flórez Contratista	
Aprobó	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	