



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

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

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Enero 2026
Bogotá, D.C.

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co
Info: Línea 195



Página 1 de 33

14-01-2026

Contenido

Introducción	5
Glosario	6
1. Canales de atención de la entidad	8
1.1 Principales temas de consulta	9
2. Radicación de solicitudes	9
2.1 Análisis de la gestión realizada	12
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites	12
2.1.2 Requerimientos legales	12
2.1.3 Grupo PQRSDF	13
2.1.4 Acceso a la información pública	13
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación	13
2.2.1 Dependencias de la entidad	14
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción	16
2.2.3 Entes de control	16
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones	17
3. Indicadores de gestión de PQRSDF	18
3.1 Nivel de oportunidad	18
3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED	21
3.2 Valoración de la calidad en la respuesta	23
3.3 Percepción de la calidad en las respuestas	26
3.4 Gestión vencidos	28
4. Gestión de correspondencia de salida	28
4.1 Indicadores de gestión correspondencia	29
4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física	29
4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado	31
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	33
5.1. Gestión de reporte de hallazgos	34
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior	34
5.3. Acciones de mejora planteadas para diciembre 2025	34

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados diciembre 2023, 2024 y 2025	8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – diciembre	9
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	9
Tabla 4. Correspondencia de entrada	10
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda	12
Tabla 6. Oficinas con mayor participación	13
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA	14
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE	14
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción	15
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama	16
Tabla 11. Nivel Oportunidad noviembre 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	22
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción	23
Tabla 18. Variación de vencimientos	24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025	25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	25
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	27
Tabla 22. indicadores corte diciembre 2025	28

Listado de gráficas

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

Introducción

Este informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito - SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en diciembre 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, el responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para diciembre de 2025 se evidencia coincidencia de 23.815 registros.

Glosario

Términos que se encuentran en este informe:

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

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

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

- Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la Oficina de Servicio al Ciudadano -OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y matrículas).
- Percepción de la calidad en la respuesta: Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la entidad.
- PQRSDF: Sigla que incluye los aspectos que se analizan en el informe: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones ingresadas a la entidad.
- Petición: Solicitud elevada a la entidad por parte de usuarios internos o externos, de forma escrita o verbal, por motivos de interés general o particular.
- Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Requerimiento: Es la solicitud o petición expresa verbal o escrita dirigida a la entidad y/o servidor público, para satisfacer una necesidad ante un tema concreto.
- Requerimientos legales: Grupo de análisis creado con el fin de revisar aquellos requerimientos de origen legal como tutelas, recursos de reposición, entre otros.
- Solicitud de acceso a la información: Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información con respecto a las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- Satisfacción: Porcentaje de ciudadanos que se encuentran satisfechos con la prestación del servicio en los canales de atención.
- Solicitud: Requerimiento de la ciudadanía.
- Solicitudes y trámites: Grupo conformado por los trámites generales y solicitudes de la ciudadanía.
- Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

1. Canales de atención de la entidad

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

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

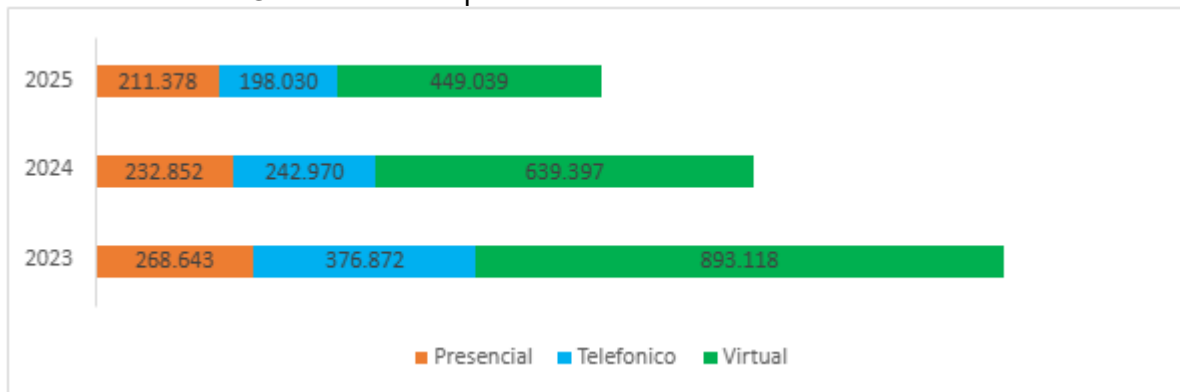
Tabla 1. Participación canales acumulados diciembre 2023, 2024 y 2025*

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	268.643	376.872	893.118
2024	232.852	242.970	639.397
2025	211.378	198.030	449.037
Total general	712.873	817.872	1.981.552

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre



Fuente: Datos canales OSC

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

1.1 Principales temas de consulta

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – diciembre

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	43,71%
Traslado de estudiantes antiguos	15,78%
Revisión de cesantías y pensiones	13,59%
Subsidio de transporte	10,95%
Ampliación de información	10,79%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	0,56%
Constancias y/o Certificaciones de Estudio	0,55%
Unificación hermanos	0,53%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	0,52%
Cambio de jornada o sede	0,52%
Total	97,49%

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

Las diez principales tipificaciones concentran el 97,49% del total de solicitudes, evidenciando una focalización de la demanda. La asignación de cupo escolar lidera de manera significativa con el 44,84%, seguida por el traslado de estudiantes antiguos (16,18%) y la revisión de cesantías y pensiones (13,94%). Estas tres tipologías agrupan más del 74% de los requerimientos, lo que refleja que las mayores necesidades están en el acceso y movilidad estudiantil, así como en trámites administrativos del talento humano.

El subsidio de transporte con 11,23% y la ampliación de información con 11,07% conforman una demanda relevante de apoyo socioeconómico y orientación al ciudadano. Las demás tipificaciones: escalafón docente, constancias y Certificaciones, unificación de hermanos, legalización de documentos y cambio de jornada o sede, presentan participaciones inferiores al 1%, lo que indica una menor recurrencia, pero con impacto puntual. Esta distribución permite priorizar recursos y optimizar procesos en las tipologías de mayor volumen.

2. Radicación de solicitudes

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

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,02%	Derecho de petición interés particular	241	11.198	11.439
	Contáctenos	-	3.995	3.995
	FUT	-	536	536
	Derecho de petición interés general	44	60	104
	Respuesta	-	58	58

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Informativo	-	35	35
	Derecho de petición de consulta	31		31
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	5	24	29
	Invitación	-	7	7
	Derecho de petición de información	-	5	5
	Factura	-	3	3
	Derecho de petición interés particular	-	6.143	6.143
	Derecho de petición interés general	-	7	7
Requerimientos legales 4,71%	Tutela	-	755	755
	Expediente	-	276	276
	Cumplimiento de fallo	-	52	52
	Recurso de apelación	-	22	22
	Conciliación	-	8	8
	Demandas	-	6	6
	Recurso de reposición	-	2	2
PQRSDF 1,11%	Queja	177	8	185
	Reclamo	62	-	62
	Denuncia por actos de corrupción	8	7	15
	Sugerencia	2	-	2
	Felicitación	1	-	1
Solicitud de acceso a la información 0,16%	Solicitud de acceso a la información	29	8	37
Total general		600	23.215	23.815

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

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

Tabla 4. Correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
Junio-24	23.469	355	678	29	24.531
Julio-24	32.852	423	872	65	34.212
Agosto-24	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre-24	28.590	727	631	44	29.992
Octubre-24	28.608	1.215	918	109	30.850

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Noviembre-24	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre-24	26.077	306	961	37	27.381
Enero-25	46.256	561	883	67	47.767
Febrero-25	47.961	758	1.376	89	50.184
Marzo-25	41.675	582	1.247	55	43.559
Abril-25	31.991	559	1.036	89	33.675
Mayo-25	29.993	628	1.254	75	31.950
Junio-25	26.570	566	1.001	64	28.201
Julio-25	32.185	1.273	490	61	34.009
Agosto-25	28.527	554	1.139	111	30.331
Septiembre-25	32.379	658	1.266	81	34.384
Octubre-25	31.257	412	1.220	42	32.931
Noviembre-25	28.765	413	1.051	51	30.280
Diciembre-25	22.392	265	1.121	37	23.815

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 21,35% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 88,94% fue atendido en nivel central y el 11,06% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 82% se realiza a través de canales virtuales y el 15% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 3.703 requerimientos que en su mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 62,76%
 - b) Ampliación de términos 12,48%
 - c) Devolución legalización 8,40%
- 2) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 60,10%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277 19,17%
 - c) Ascenso privado Decreto 2277 13,30%
- 3) Oficina de Personal:
 - a) General 73,42%
 - b) Renuncias 12,25%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 3,29%
- 4) Oficina Asesora Jurídica:
 - a) Tutelas 51,45%
 - b) General 44,88%
 - c) Autos Procuraduría 1,93%
- 5) Oficina de Cobertura
 - a) General 92,09%
 - b) - 7,91%.

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante diciembre de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.121, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	755	67,35%
Expediente	276	24,62%
Cumplimiento de fallo	52	4,64%
Recurso de apelación	22	1,96%
Conciliación	8	0,71%
Demandas	6	0,54%

Grupo	Cantidad	% Participación
Recurso de reposición	2	0,18%
Total	1.121	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 265 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 92% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 8%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	41	15,47%
4100 - Dirección de Cobertura	24	9,06%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	21	7,92%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	15	5,66%
7001 01 Traslados OSC	13	4,91%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	12	4,53%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	10	3,77%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	9	3,40%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	7	2,64%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	6	2,26%
Demás dependencias	58	21,89%
IED	49	18,49%
Total	265	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En diciembre 2025 ingresaron 37 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Cobertura (6), la Dirección de Talento Humano (5) y la Dirección Local de Educación Engativá (5). Las 21 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

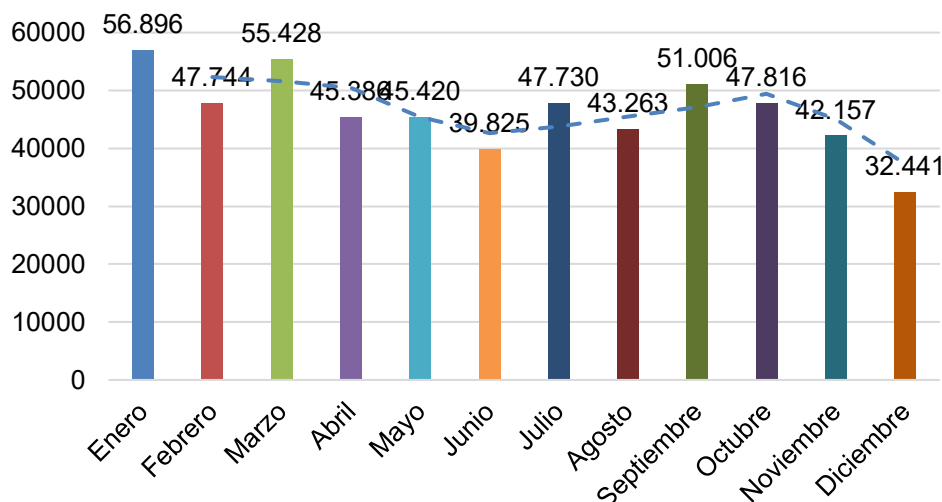
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en diciembre están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, inicio de labores docentes provisionales, certificaciones de contratistas, finalización de labores docentes provisionales, copias de actos administrativos, copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados, 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:

Gráfica 3. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Los meses con más actividad corresponden a enero, marzo y septiembre, lo cual puede coincidir con el periodo de matrículas escolares (cupos, traslados, etc.).

Los siguientes son los datos por trámite:

Constancias y/o certificaciones de estudio en Instituciones Educativas

→ Representan un porcentaje alto con aproximadamente 15% del total mensual.

Legalización de documentos para estudiar en el exterior

→ Segundo trámite más frecuente, con cerca de 3.000 solicitudes promedio por mes.

Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidios)

→ 839 requerimientos durante diciembre.

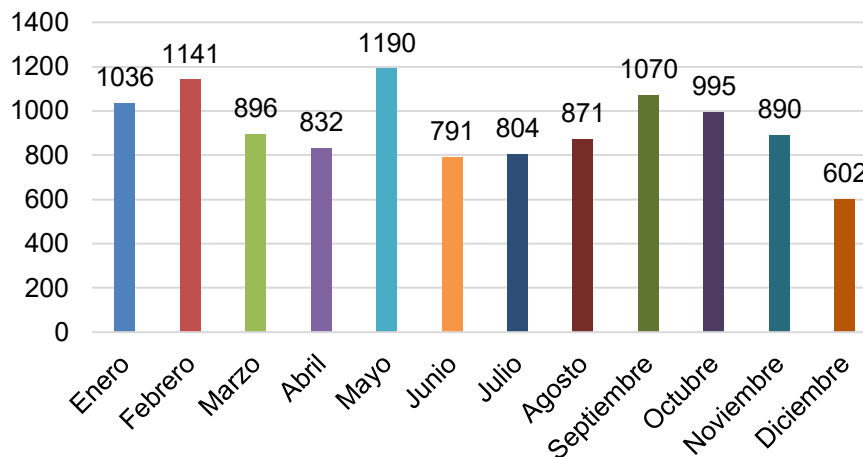
Es importante indicar que el trámite categorizado como “General”, en lo corrido del año tiene el 73,5% de las solicitudes recibidas, lo cual indica que las áreas no realizan el proceso de clasificación de la información que recibe la SED, seguido del trámite de constancias y/o certificaciones de estudio y legalización de documentos, como los que más solicitudes han tenido en el 2025 con corte a diciembre.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA – diciembre

Temas	Total
General	23.860
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	3.457
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	2.470
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	839
Certificación de contrato y/o convenio	454
Finalización de labores de docentes provisionales	366
Inscripción en el escalafón nacional docente	333
Ascenso en el escalafón nacional docente	231
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	222
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	209
Total	32.441

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Gráfica 4. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Respecto al mes anterior en Bogotá te Escucha hubo una disminución de solicitudes en 32,36% (pasaron de 890 en noviembre a 602 en diciembre).

En general, los meses con mayor actividad corresponden a enero, febrero, mayo, septiembre y octubre. En cuanto a los subtemas más recurrentes, se destaca gestión activa, que hace referencia a solicitudes que, al momento de la generación del informe, se encontraban pendientes de ser gestionadas, con una participación del 53,59%. Le siguen falta de información o información general con 16,20%, acompañamiento escolar en colegios distritales con 7,73% y solicitud de cupo en colegio distrital con 4,44%.

Es importante resaltar que, para el cierre del año, se evidencia una disminución significativa en

diciembre frente a noviembre (32,36%), lo cual puede estar asociado a la finalización del calendario académico y a la reducción de trámites y solicitudes durante este periodo.

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE – diciembre

Subtema	Total
Gestión activa (solicitudes activas, pendientes de cierre por las áreas)	148
Falta de información o información general	100
Solicitud de cupo colegio distrital	46
Acompañamiento escolar colegios distritales	45
Solicitud de colegio en concesión	29
Solicitud aclaración del monto abonado del beneficio al estudiante del programa subsidio de transporte	27
Acompañamiento escolar colegios privados	27
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	22
Solicitud aclaración del medio de abono del subsidio (Pin Daviplata o Tarjeta Tu Llave)	16
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	15
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	10
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	9
Inconvenientes para la formalización de matrículas por falta de atención	8
Solicitud información de pago de nómina	8
Metodología utilizada para la orientación académica colegios distritales	7
Denuncia posibles actos de corrupción por parte de la entidad y/o sus funcionarios	5
Solicitud aclaración del motivo por el cual se retiró al estudiante del beneficio de subsidio de transporte escolar	4
Solicitud retiro de SIMAT	4
Solicitud de constancias y/o certificaciones de estudio	4
Veedurías ciudadanas	4
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	3
Solicitud de traslado general	3
Solicitud certificado de estudio de un colegio cerrado	3
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	3
Solicitud información por inicio de labores	3
Contenido de certificaciones para docentes	3
Traslado a entidades distritales	3
Contenido de certificado de factores salariales para docentes	2
Inconvenientes para la formalización de matrículas por disponibilidad de cupos	2
Solicitud duplicado de diplomas y copias de actas de grado	2
Contenido de certificado de sueldo a cualquier destino	2
Inconvenientes para la formalización de matrículas por documentos	2
Acompañamiento (monitoras) y logística (horarios recorridos) de las rutas escolares	2
Información licencias de funcionamiento educación preescolar básica y media	2
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	2
Solicitud información de sustitución pensión beneficiario	1
Radica solicitud de licencias no remuneradas de docentes	1
Solicitud la finalización de labores de docentes provisionales	1

Subtema	Total
Solicitud constancia de registro de diploma	1
Estado de las instalaciones	1
Extra-edad - aceleración	1
Solicitud información para acceder al beneficio de rutas	1
Cobros excesivos	1
Metodología utilizada para la orientación académica colegios privados	1
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	1
Solicitud información de cesantías y pensiones	1
Contenido de certificación laboral o de funciones	1
Solicitud información de pensión de docentes	1
Solicitud reconocimiento salarial por escalafón docente	1
Solicitud información del estado de su pensión	1
Solicitud de información del estado de trámites disciplinarios	1
Solicitud ascenso para escalafón docente	1
Solicitud de información del trámite de cesantías docentes	1
Solicitud notificación de ascenso para escalafón docente	1
Niños con discapacidad	1
Problemas de orden público y/o inseguridad en el entorno de las instituciones educativas	1
Solicitud de emisión de carta de respaldo institucional	1
Cantidad excesiva de guías de trabajo colegios distritales	1
Traslado a entidades privadas	1
Solicitud de copias de actos administrativos	1
Felicitación a un funcionario	1
Recepción de cuentas y expedición de copias de órdenes de pago	1
Total	602

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En diciembre se recibieron 15 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	9
5120 - Oficina de Escalafón Docente	2
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1
5301 - Archivo SED	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
Total	15

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 691, 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).

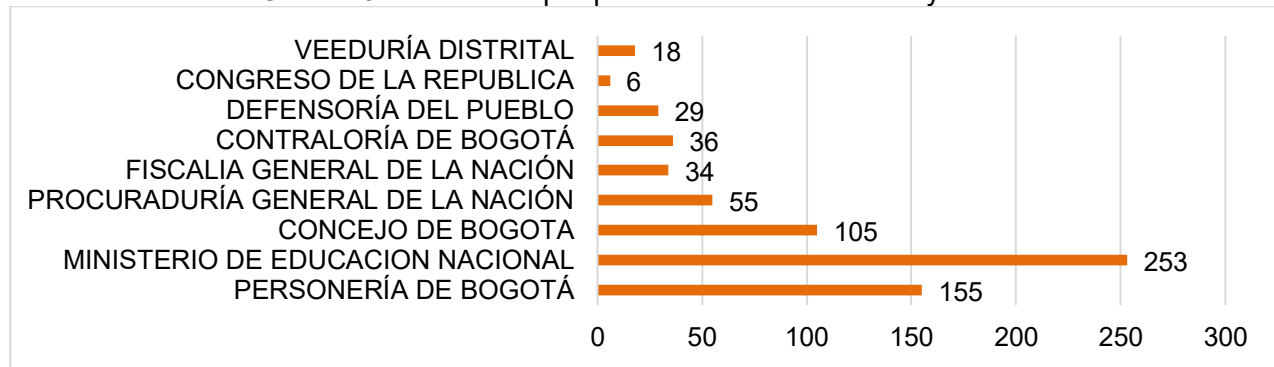
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	253
Organismo de Control Nacional*	84
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	314
Rama Judicial*	34
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	6
Total	691

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

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



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

De las solicitudes recibidas por parte de los entes de control, el 37% del Ministerio de Educación Nacional, el 22% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 15% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 26% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En diciembre se recibió 1 sugerencia y 1 felicitación las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Sugerencias:

- **6679142025:** Ciudadano anónimo sugiere control por parte de la Secretaría de Educación del Distrito con respecto a los horarios de la Rectora Clara Isabel Bustamante Galindo del Colegio Miguel Antonio Caro IED.

Felicitaciones:

- **7110372025:** La ciudadana (...) felicita al funcionario Dante Gutiérrez de la Dirección Local de Educación de Kennedy, por su buen trato y servicio a la comunidad.

1. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

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

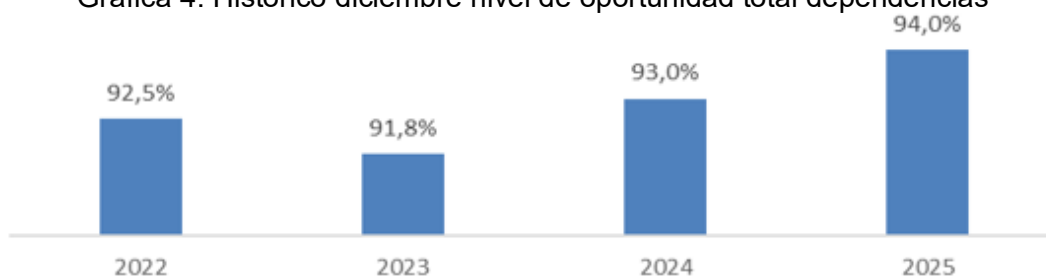
Tabla 11. Nivel Oportunidad diciembre 2025

Subsecretaria	Total	No cumple	Si cumple	Nivel de oportunidad
Despacho	2.930	128	2.802	95,6%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	3.357	274	3.083	91,8%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	359	10	349	97,2%
Subsecretaría de Gestión Institucional	13.503	708	12.795	94,8%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4.238	96	4.142	97,7%
IED	9.475	806	8.669	91,5%
Total	33.862	2.022	31.840	94,0%

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 4. Histórico diciembre nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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

Dentro del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra el procedimiento 05-PD-005 “Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía”, el cual permite identificar el porcentaje de cumplimiento en las respuestas otorgadas en los términos de ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia. Para diciembre un 5% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 1,4% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 26 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 29 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 5 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 diciembre fueron:

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1	2	3	67%
5100 - Dirección de Talento Humano	138	298	436	68%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	67	266	333	80%
5130 - Oficina de Nómina	141	664	805	82%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	18	115	133	86%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	15	107	122	88%

Área responsable	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
4100 - Dirección de Cobertura	192	1621	1.813	89%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

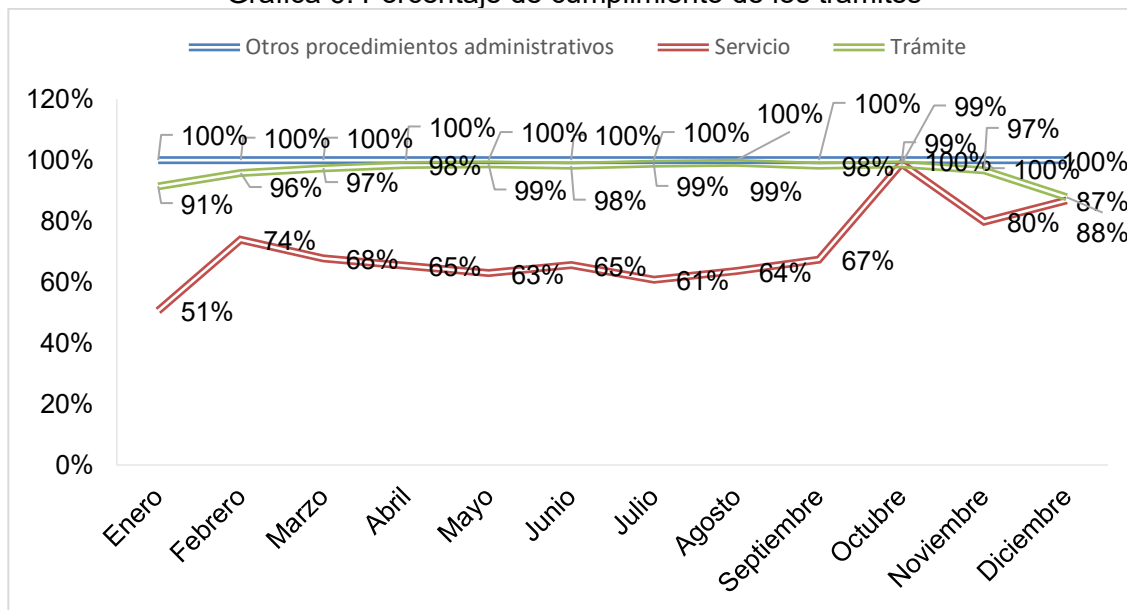
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites (enero a diciembre)

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	177.212	171.246	96,6%	125
Servicio	94.444	65.793	69,7%	61
Otros procedimientos administrativos	10.792	10.792	100%	30
Total	282.448	247.831	88,7% Promedio	216

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 diciembre de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Dirección de Bienestar Estudiantil	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	94%	95%	91%	97%	95%	92%	40%	100 %	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100 %	99%	96%	100 %	100 %	100 %	-	-	-	-	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100 %	-	100 %	100 %	100 %	-	-	-	100 %	100 %	100 %	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100 %	100 %	94%	86%	95%	100 %	99%	87%	99%	99%	100 %
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	-
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	97%	99%	99%	100 %
Dirección de Talento Humano	100 %	100 %	100 %	98%	99%	98%	96%	103 %	95%	99%	100 %	97%
Dirección de Talento Humano – Prestaciones	99%	100 %	100 %	99%	99%	100 %	100 %	100 %	100 %	-	-	-
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	78%	9%	8%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%	97%	98%	99%	98%	98%	94%	76%

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Oficina de Contratos*	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100 %	100 %	100 %	-	100 %	100 %	60%	100 %	50%	100 %
Oficina de Escalafón Docente*	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%	100 %	99%	95%	97%	82%	94%	98%
Oficina de Personal*	100 %	100 %	100 %	99%	100 %	98%	99%	100 %	102 %	100 %	100 %	97%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	98%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	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, OPAS y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere un impacto positivo de la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Sin embargo, es importante revisar y mejorar en los procesos con las áreas cuyo nivel de oportunidad en el trámite es inferior a 90%.

3.2 Valoración de la calidad en la respuesta

Para el fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido acciones de mejora a través de diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia. 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 diciembre comprende una muestra de 372 monitoreos, en los que 297 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 75 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 79,84%.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por nivel central y local y e institucional, se encuentran publicados en la página web de la entidad, en la ruta: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información - Medición de la Percepción de la Calidad y Satisfacción del Usuario en Canales de Atención Secretaría de Educación del Distrito: educacionbogota.edu.co.

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

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

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	10	1	1	0	0,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2	1	1	0	0,00%
6001 - 08 Colegio Alameda Norte (IED)	18	5	5	0	0,00%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	32	1	1	0	0,00%
6003 - 06 Colegio los Pinos (IED)	1	1	1	0	0,00%
6004 - 09 Colegio Florentino González (IED)	28	1	1	0	0,00%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	8	1	1	0	0,00%
6007 - 08 Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	2	1	1	0	0,00%
6008 - 08 Colegio Darío Echandía (IED)	16	2	2	0	0,00%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)	96	1	1	0	0,00%
6009 - 08 Colegio Pablo Neruda (IED)	12	1	1	0	0,00%
6010 - 08 Colegio Instituto Técnico Industrial Francisco José de Caldas (IED)	8	1	1	0	0,00%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	12	1	1	0	0,00%
6010 - 28 Colegio Rodolfo Llinás (IED)	5	2	2	0	0,00%
6011 - 01 Colegio Alberto Lleras Camargo (IED)	14	1	1	0	0,00%
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	8	1	1	0	0,00%
6014 - 02 Colegio Liceo Nacional Agustín Nieto Caballero (IED)	5	1	1	0	0,00%
6014 - 06 Colegio Ricaurte (Concejo) (IED)	20	1	1	0	0,00%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	4	1	1	0	0,00%
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	24	3	3	0	0,00%
6017 - 02 Colegio Integrada la Candelaria (IED)	6	1	1	0	0,00%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	72	1	1	0	0,00%
6019 - 06 Colegio Cedit Ciudad Bolívar (IED)	31	1	1	0	0,00%
6019 - 30 Colegio Republica de México (IED)	7	1	1	0	0,00%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	8	7	6	1	14,29%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	25	2	1	1	50,00%
6007 - 26 Colegio Porfirio Barba Jacob (IED)	21	2	1	1	50,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
6011 - 12 Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	3	2	1	1	50,00%
6011 - 17 Colegio Nueva Colombia (IED)	15	2	1	1	50,00%
6015 - 04 Colegio Guillermo León Valencia (IED)	8	4	2	2	50,00%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	92	3	1	2	66,67%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	91	4	1	3	75,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	152	8	2	6	75,00%
4100 - Dirección de Cobertura	1485	108	21	87	80,56%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	209	6	1	5	83,33%
6013 - 02 Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	54	7	1	6	85,71%
5130 - Oficina de Nomina	684	15	2	13	86,67%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	263	9	1	8	88,89%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	846	41	1	40	97,56%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

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

3.3 Percepción de la calidad en las respuestas

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

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

El indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes en una escala de 1 a 10, en la que "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? De acuerdo con la metodología Net Promotor Score, aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, en diciembre se obtuvo un total de 14 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 8 dependencias de la entidad, 7 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 de Escalafón Docente	1		1	100%
Dirección de Bienestar Estudiantil	3	2	5	60%
Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	0%
Dirección Local de Educación Engativá		1	1	0%
Dirección de Cobertura		3	3	0%
Oficina de Personal		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0%
Total general	4	10	14	28,57%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 28,57%, que evidencia una disminución con respecto del anterior reporte (46,2%), por lo cual, la Oficina de Servicio al ciudadano continuará con la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual, a través de publicaciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	148	72	76	48,60%
Febrero	31	11	20	35,50%
Marzo	91	37	54	40,70%
Abril	91	34	57	37,40%
Mayo	413	249	164	60,30%
Junio	48	25	23	52,10%
Julio	87	39	48	44,80%
Agosto	86	46	40	53,49%
Septiembre	22	9	13	40,91%
Octubre	42	22	20	52,38%
Noviembre	13	6	7	46,15%
Diciembre	14	4	10	28,57
Total general	1086	554	532	51,01%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 30 de noviembre que presentó 1.206 radicados vencidos con el reporte del 31 de diciembre de 2025 que presentó 1.492, se evidencia un incremento en 286 casos. Los 1.492 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 339 son entradas, 702 internos, 394 FUT y 57 SDQSDF.
- 1.435 son de SIGA y 57 de Bogotá te Escucha.

- 530 pertenecen a Nivel Central, 38 a Direcciones Locales de Educación y 867 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Noviembre	Diciembre	Variación
Nivel central	697	530	Bajó
Dirección local	23	38	Subió
IED	486	867	Subió
Total	1.206	1.435	Subió

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Gestión de correspondencia de salida

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

Durante diciembre se gestionaron 18.323 documentos de salida, de los cuales 12.779 (69,7%) correspondieron a envíos electrónicos realizados del correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 4.705 (25,7%) del correo notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 839 (4,6%) a correspondencia física. Este comportamiento representó una disminución del 1,6% frente al período anterior.

En relación con la correspondencia física, se tramitaron 839 envíos, de los cuales 483 fueron facturados de conformidad con lo establecido en el contrato vigente, correspondientes a coberturas urbana y nacional. Adicionalmente, 356 envíos se realizaron mediante el servicio de mensajería motorizada, modalidad utilizada para entregas dentro de la ciudad de Bogotá y que implica un costo asociado a la prestación del servicio.

Del total de envíos gestionados por el operador postal, 468 correspondieron a cobertura urbana, 15 a cobertura nacional y 356 fueron realizados mediante el servicio de mensajería en moto. En conjunto, se efectuaron 839 entregas, las cuales se realizaron de conformidad con los tiempos de entrega establecidos, con una efectividad del 99,40 %.

Respecto a la correspondencia electrónica certificada enviada mediante el correo sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, se registraron 12.779 envíos efectivos, con una efectividad del 100 % en términos de envío. Adicionalmente, se presentaron 701 rechazos (5,48%), los cuales fueron devueltos a las dependencias y Direcciones Locales de Educación para

su revisión y ajuste, así como 454 devoluciones (3,55 %), asociadas a condiciones propias de las cuentas o servidores de correo de los destinatarios.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Envíos internacionales	Total
Enero	826	19680	0	20506
Febrero	1086	35883	0	36969
Marzo	1037	27163	0	28200
Abril	1112	23761	0	24873
Mayo	1766	23177	0	24943
Junio	956	17759	0	18715
Julio	1424	20982	0	22406
Agosto	1038	17307	0	18345
Septiembre	1379	23297	0	24676
Octubre	1002	20508	0	21510
Noviembre	1506	17036	79	18621
Diciembre	839	17.484	0	18323
Total	13971	264037	79	278087

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La efectividad en la gestión de la correspondencia física de salida está directamente relacionada con las devoluciones ocasionadas por inconsistencias en la información de la dirección de destino. Del total de 839 envíos gestionados, se registraron 768 entregas efectivas y 71 devoluciones, lo que representa una efectividad general del 91,53 %.

Las devoluciones presentadas se encuentran asociadas principalmente a errores en los datos de direccionamiento suministrados, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas, lo cual incide directamente en el resultado del indicador de efectividad.

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

Dependencia	Devolución	Entrega	Total general	Efectividad de la gestión
1000 - Despacho		1	1	100%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica		1	1	100%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	16	287	303	95%
1500 - Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento		10	10	100%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén		1	1	100%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	100%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal		1	1	100%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total general	Efectividad de la gestión
2205 - Dirección Local de Educación Usme		2	2	100%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón		2	2	100%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá		1	1	100%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	100%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda		1	1	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	22	71	93	76%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos		1	1	100%
4100 - Dirección de Cobertura	1	7	8	88%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil		1	1	100%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	14	15	93%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		9	9	100%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	1		1	0%
5100 - Dirección de Talento Humano		12	12	100%
5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones		95	95	100%
5110 - Oficina de Personal	13	75	88	85%
5120 - Oficina de Escalafón Docente		116	116	100%
5130 - Oficina de Nómina	14	47	61	77%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	100%
5220 - Oficina de Contratos	3	5	8	63%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		2	2	100%
5301 - Archivo SED		1	1	100%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano		2	2	100%
Total general	71	768	839	91,53%

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

En consecuencia, las variaciones en los niveles de efectividad no obedecen a fallas en la operación del servicio de correspondencia, sino a inconsistencias en el reporte inicial de la dirección de destino por parte de las dependencias remitentes. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos orientados a la validación y actualización de la información de direccionamiento antes del envío de la correspondencia.

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En diciembre de 2025 se realizaron 12.779 envíos de correo electrónico certificado a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 4.705 envíos mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 17.484 envíos electrónicos efectivos. Es importante precisar que estas cifras corresponden a los certificados de envío emitidos por la empresa Servicios Postales Nacionales – 4-72. No obstante, la facturación del servicio se realiza con base en rangos de unidades previamente establecidos de acuerdo con el peso del correo remitido; en consecuencia, durante este período se facturaron 18.700 unidades.

En relación con las devoluciones, se registraron 454 comunicaciones con entrega fallida a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 91 devoluciones mediante el buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Estas novedades fueron informadas oportunamente a las dependencias solicitantes el día hábil siguiente al envío, con el fin de realizar los ajustes correspondientes.

Con el propósito de fortalecer el seguimiento, el control y la mejora continua del proceso, se diligencia de manera diaria un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no logran ser remitidas a los destinatarios. Durante el mes se registraron 701 rechazos, asociados principalmente a inconsistencias como: documentos con peso superior al permitido, ausencia de enlaces para su visualización, fechas de radicación desactualizadas en SIGA, inexistencia de documentos o anexos, errores en la dirección de correo electrónico, ausencia de firmas o inconsistencias entre el documento remitido y el radicado registrado.

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

Finalmente, de acuerdo con la información consolidada por dependencias, durante diciembre se gestionaron 17.484 envíos electrónicos, de los cuales 16.939 fueron entregados efectivamente y 545 presentaron devolución, lo que representa una efectividad general del 96,88%.

A continuación, se presenta el detalle del nivel de efectividad por área remitente.

Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Suma de devolución	Suma de entregado	Suma de total general	% Efectividad de entrega
1000 - Despacho	3	34	37	91,89%
1200 - Oficina de Control Interno		1	1	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	12	355	367	96,73%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	6	203	209	97,13%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales		2	2	100,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	14	248	262	94,66%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero		18	18	100,00%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	6	55	61	90,16%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	8	184	192	95,83%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	1	39	40	97,50%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	8	124	132	93,94%

Dependencia	Suma de devolución	Suma de entregado	Suma de total general	% Efectividad de entrega
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	3	190	193	98,45%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	8	122	130	93,85%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	13	327	340	96,18%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	33	495	528	93,75%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2	70	72	97,22%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	10	117	127	92,13%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	1	40	41	97,56%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	42	44	95,45%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda		16	16	100,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	2	38	40	95,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	3	87	90	96,67%
2220 - Dirección Local de Educación Sumapaz		10	10	100,00%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		8	8	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	32	206	238	86,55%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	1	22	23	95,65%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica		3	3	100,00%
3200 - Dirección de Educación Media		1	1	100,00%
3300 - Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos		1	1	100,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	15	168	183	91,80%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		9	9	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	80	1175	1255	93,63%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	40	983	1023	96,09%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	15	213	228	93,42%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		1	1	100,00%

Dependencia	Suma de devolución	Suma de entregado	Suma de total general	% Efectividad de entrega
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional		5	5	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	1	114	115	99,13%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	13	601	614	97,88%
5110 - Oficina de Personal	38	1636	1674	97,73%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1	35	36	97,22%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	21	1350	1371	98,47%
5130 - Oficina de Nómina	22	968	990	97,78%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		6	6	100,00%
5220 - Oficina de Contratos		84	84	100,00%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos		20	20	100,00%
5301 - Archivo SED	4	235	239	98,33%
531002 - Oficina OSC Respuestas	23	498	521	95,59%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	13	1164	1177	98,90%
5410 - Oficina de Presupuesto		2	2	100,00%
Total general	454	12325	12779	96,98%

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías 2025

De acuerdo con la información presentada en la tabla 21, correspondiente al seguimiento del correo electrónico certificado sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, se gestionaron 12.779 envíos, de los cuales 12.325 fueron entregados efectivamente y 454 presentaron devolución, con una efectividad global del 96,98 %.

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

5. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 22. indicadores corte diciembre 2025

Mes		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de oportunidad total	En términos	56623	46026	37345	45915	40417	51264	48693	39447	47254
	Total, evaluado	60302	49189	40155	49087	42733	53739	51872	41.828	50154
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55541	44910	36288	44798	39741	50108	47501	38.632	46308
	Total evaluado	59115	47957	39006	47864	41976	52486	50571	40.912	49109

Mes		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Nivel de oportunidad BTE	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%	94%
	En términos	1082	1116	1057	1117	676	1156	1192	815	946
	Total, evaluado	1187	1232	1149	1223	757	1253	1301	916	1045
	%	91%	91%	92%	91%	89%	92%	92%	89%	91%
Total calidad SED	%	79,80%	85,22%	85,83%	69,15%	72,12%	92,60%	81,11%	85,79%	79,84%
	Sin error	289	323	321	260	269	288	249	320	297
	Total, muestra	362	379	374	376	373	311	307	373	372
	%	-	86,63%	85,32%	68,22%	71,47%	90,4	80,38%	87,22%	79,78%
Calidad SIGA	Sin error	-	311	308	249	258	179	168	314	288
	Total, muestra	-	359	361	365	361	198	209	360	361
	%	79,80%	60,00%	100%	100%	91,67%	96,46%	83,67%	46,15%	81,82%
	Sin error	289	12	13	11	11	109	82	6	9
Calidad BTE	Total, muestra	362	20	13	11	12	113	98	13	11
	Total	102	102	76	71	61	53	77	59	72
	Vigencia actual	84	86	60	56	46	38	62	44	57
	Vigencias anteriores	18	16	16	15	15	15	15	15	15
Vencidos SIGA	Total	1621	1449	1323	1109	1184	1240	1295	1147	1504
	Vigencia actual	1280	1239	1137	952	1044	1117	1200	1066	1435
	Vigencias anteriores	341	210	186	157	140	123	95	81	69
Total vencidos	Total	1723	1551	1399	1180	1245	1293	1372	1206	1492
Percepción en las respuestas	%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83%	53,49%	40,91%	52,38%	46,15%	28,57%

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 cerró con un avance del 100%.

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

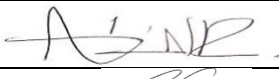
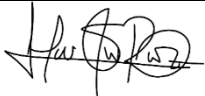
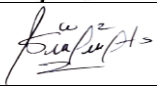
En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación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

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

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

5.3. Acciones de mejora planteadas para enero 2026

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

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