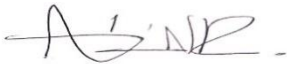


INFORME EJECUTIVO PQRSDF ENERO DE 2025

Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista

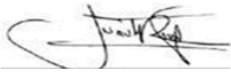
Aprobó:



Carmen Julia Guerrero Gamba
Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano
Defensora de la Ciudadanía



Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo 407-27

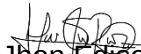


Juan Manuel Rivas Velásquez
Profesional Universitario 219-12

Firma



Johan Andrés Morales
Auxiliar Administrativo
FIRMA



Jhon Edison Ruiz
Auxiliar Administrativo

Revisó:



Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

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

Contenido

Contenido	2
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..... 11
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites..... 11
2.1.3	Grupo PQRSDF 12
2.1.4	Acceso a la información pública 12
2.2	¿Qué nos dicen los ciudadanos? – Tipologías de radicación 13
2.2.1	Dependencias de la entidad 13
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción..... 14
2.2.3	Entes de control..... 14
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones 16
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF 16
3.1	Nivel de oportunidad 16
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED..... 18
3.3	Valoración de la calidad en la respuesta 20
3.4	Percepción de la calidad en las respuestas..... 22
3.5	Gestión vencidos 24
4.	Gestión de correspondencia de salida..... 24
4.1	Indicadores de gestión correspondencia 25
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física..... 25
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado 27
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo 30
5.1	Gestión de reporte de hallazgos 30
5.2	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 32
5.3	Acciones de mejora planteadas para febrero 2025 32
5.4	Cronograma de trabajo Plan Padrino febrero 2025 32

Listado de Tablas

Tabla 1.	Participación Canales acumulados enero 7
Tabla 2.	Comportamiento voz del ciudadano enero 7
Tabla 3.	Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento..... 8
Tabla 4.	Correspondencia de entrada..... 10
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 14
Tabla 10.	Participación según el nivel..... 15

Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2025.....	17
Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	18
Tabla 14. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos	18
Tabla 15. Nivel oportunidad trámites por tipo de solicitud	18
Tabla 16. Nivel oportunidad trámites dependencias	19
Tabla 17. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	21
Tabla 18. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....	23
Tabla 19. Histórico indicador de percepción	24
Tabla 20. Variación de vencimientos	24
Tabla 21. Correspondencia de salida 2025.....	25
Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72.....	25
Tabla 23. Nivel de efectividad correo certificado físico 4-72.....	26
Tabla 24. Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	28
Tabla 25. indicadores corte enero 2025.....	30
Tabla 26. Hallazgos reportados en Isolución	31
Tabla 27. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino.....	31

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado diciembre	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	10
Gráfica 3. Entes de Control.....	15
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría	17
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	19
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	21

Introducción

El siguiente informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en enero de 2025, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), 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, aumentarlos estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Es importante resaltar, con el presente informe se da cumplimiento a las acciones de cumplimiento Plan Operativo Anual - POA y Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, en lo referente a las actividades para generar un informe mensual referente al 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, para que se generen las respectivas acciones de mejora por parte de las dependencias.

Se evidencia la generación de un informe mensual que 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.

Lo anterior genera un cumplimiento del 100% en estas labores de seguimiento y control de la gestión de peticiones quejas y reclamos en la entidad.

Glosario

A continuación, encontrará términos que se encuentran presentes en este informe:

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

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

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

Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y matrículas)

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

1. Canales de atención de la entidad

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

Tabla 1. Participación Canales acumulados enero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total general
2023	46.333	28.922	77.052	152.307
2024	46.341	37.113	64.482	147.936
2025	42.982	32.724	52.354	128.060

Fuente: Datos Canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado enero



Fuente: Datos Canales OSC

La participación en los canales disminuyó respecto a enero de los años 2023 y 2024

1.1 Principales temas de consulta

En enero, el top 5 de los temas más consultados por la ciudadanía, correspondieron a: asignación de cupo escolar con 41,5%, revisión de cesantías y pensiones con 13,5%, subsidios de transporte escolar (rutas y subsidios) con el 10,5%, Ampliación de información con el 9,2% y traslado de estudiantes con el 4,3% del total de solicitudes recibidas.

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano enero

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	41,5%
Revisión de cesantías y pensiones	13,5%
Subsidio de transporte	10,5%

Tema de consulta	Participación
Ampliación de información	9,2%
Traslado de estudiantes antiguos	4,3%
Vacantes provisionales	3,3%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	3,1%
Prórroga en el cargo	1,7%
Sin comunicación	1,4%
Consulta a solicitudes radicadas	1,2%

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

2. Radicación de solicitudes

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

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 96,84%	Derecho de petición interés particular	499	30.000	30.499
	Contáctenos		6.195	6.195
	FUT		1.130	1.130
	Derecho de petición interés general	107	72	179
	Derecho de petición de consulta	83	5	88
	Informativo		76	76
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	16	7	23
	Respuesta		19	19
	Derecho de petición de información		8	8
	Invitación		5	5
	Factura		1	1
	Derecho de Petición Interés Particular		7.196	7.196
	Derecho de Petición Interés General		837	837
	Tutela		491	491
Requerimientos Legales 1,85%	Expediente		197	197
	Cumplimiento de fallo		68	68
	Recurso de apelación		65	65
	Demandas		35	35
	Conciliación		23	23
	Recurso de reposición		2	2
	Nulidad y restablecimiento del derecho		1	1
	Citación		1	1
PQRSDF 1,17%	Queja	332	4	336
	Reclamo	154		154
	Denuncia por actos de corrupción	6	55	61
	Felicitación	2	1	3
Solicitud de Acceso a la Información 0,14%	Solicitud de acceso a la información	57	10	67
Total, general		1.262	46.505	47.767

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

Como acción de mejoramiento para la unificación en la información y para facilidad en la clasificación de los requerimientos ingresados en SIGA, se procedió a agrupar las solicitudes de acuerdo con el tipo de requerimiento ingresado en el sistema de correspondencia, clasificándolo en 4 grupos: solicitudes y trámites (derechos de petición de consulta, general, particular, información FUT, informativo, invitaciones), requerimientos legales (tutelas, citación, conciliación, cumplimiento de fallo, demandas, expedientes, recursos, tutelas, nulidad), PQRSDF y solicitud de acceso a la información.

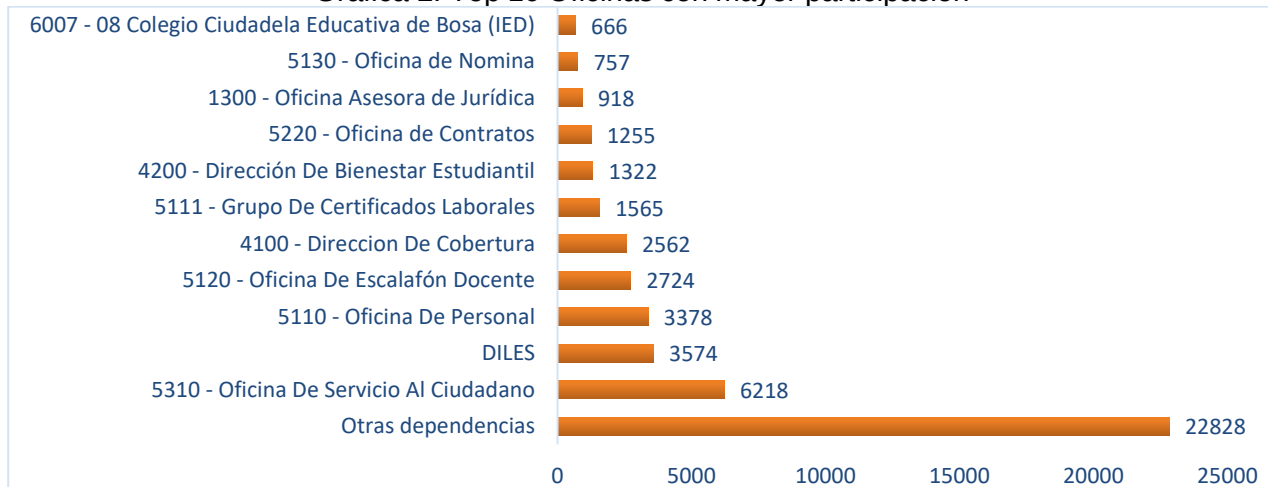
Tabla 4. Correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
Noviembre/2023	34.992	573	491	43	36.099
Diciembre/2023	23.913	443	378	25	24.759
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850
Noviembre/2024	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre/2024	26.077	306	961	37	27.381
Enero/2025	46.256	561	883	67	47.767

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 74,45% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 94,30% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 5,70% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% 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 OSC gestiona el número más alto de atención de solicitudes 6.218, respecto a las radicaciones de toda la entidad, la 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 en las 5 dependencias del nivel central con mayor volumen de gestión, se destacan las siguientes con sus trámites de más alto impacto:

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 71,28%
 - b) Devolución de legalización con un 10,46%
 - c) Traslados legalización 5,78%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 80,74%
 - b) Renuncias 7,31%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 3,54%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) Inscripción privada 42,63%
 - b) General 29,81%
 - c) Ascenso privado 18,34%
- 4) Dirección de Cobertura:
 - a) Solicitud de cupo a colegio CASE 25,73%
 - b) General 24,29%
 - c) Solicitud de cupo colegio oficial 14,77%
- 5) Grupo de Certificados Laborales
 - a) General 52,85%
 - b) Tiempo servicio 2%
 - c) Funciones 0,88%

2.1.2 Requerimientos legales

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	491	55,6%
Expediente	197	22,3%
Cumplimiento de fallo	68	7,7%
Recurso de apelación	65	7,4%
Demandas	35	4,0%

Grupo	Cantidad	% Participación
Conciliación	23	2,6%
Recurso de reposición	2	0,2%
Citación	1	0,1%
Nulidad y restablecimiento del derecho	1	0,1%
Total	883	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 55,6% corresponden a tutelas, el 22,3% a expediente, el 7,7% a cumplimiento de fallo, el 7,4% a recurso de apelación, 4% a demandas, 2,6% a conciliación, 0,2% a recurso de reposición, 0,1% a citación y 0,1% a nulidad y restablecimiento del derecho.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 561 requerimientos, se radicarón en las diferentes plataformas y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite.

Del total de los recibidos en esta categoría el 81% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 19%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área	Cantidad	% de participación
4100 - Dirección De Cobertura	56	10%
4200 - Dirección De Bienestar Estudiantil	45	8%
2211 - Dirección Local De Educación Suba	42	7%
5110 - Oficina De Personal	27	5%
2219 - Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	27	5%
2208 - Dirección Local De Educación Kennedy	23	4%
1400 - Oficina De Control Disciplinario De instrucción	21	4%
2218 - Dirección Local De Educación Rafael Uribe Uribe	20	4%
2205 - Dirección Local De Educación Usme	19	3%
5310 - Oficina De Servicio Al Ciudadano	17	3%
Demás dependencias	178	32%
IED	86	15%
Total	561	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En enero 2025 ingresaron 67 solicitudes, discriminadas así: 12 para Dirección de Cobertura, 10 para Oficina de Personal, 8 para Despacho, entre otras.

2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – Tipologías de radicación

Los 10 requerimientos más recibidos por los ciudadanos en enero están relacionados con: constancias estudiantiles, legalización al exterior, inscripción al escalafón nacional docente, subsidios escolares, certificaciones de contratistas, ascenso en el escalafón docente, entre otros que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
GENERAL	21.259
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	13.636
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.826
Asignación de cupo escolar	1.246
Inscripción en el escalafón nacional docente	1.160
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.109
Certificación de Contrato y/o Convenio	1.043
Ascenso en el escalafón nacional docente	501
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	285
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	246
Total	45.311

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha, se encuentran:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Gestión activa	674
Solicitud de cupo Colegio Distrital	146
Falta de información o información general	53
Solicitud de Colegio en concesión	30
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	29
Solicitud información por inicio de labores	23
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	23

Subtema	Total
Solicitud de constancias y/o certificaciones de estudio	22
Acompañamiento escolar Colegios Distritales	20
Solicitud de traslado general	16
Total	1.036

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En enero se recibieron 61 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	Cantidad
5110 - Oficina de Personal	14
4100 - Dirección de Cobertura	11
5130 - Oficina de Nómina	5
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	5
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	4
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	2
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	2
531002 - Oficina OSC Respuestas	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2
1000 - Despacho	2
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	2
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1
6011 - 28 Colegio Compartir Suba IED	1
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1
5301 - Archivo SED	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1
Total	61

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA, en total se registraron 573, 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 según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	218
Organismo de Control Nacional*	56
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	265
Rama Judicial*	
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	2
Total general	573

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

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

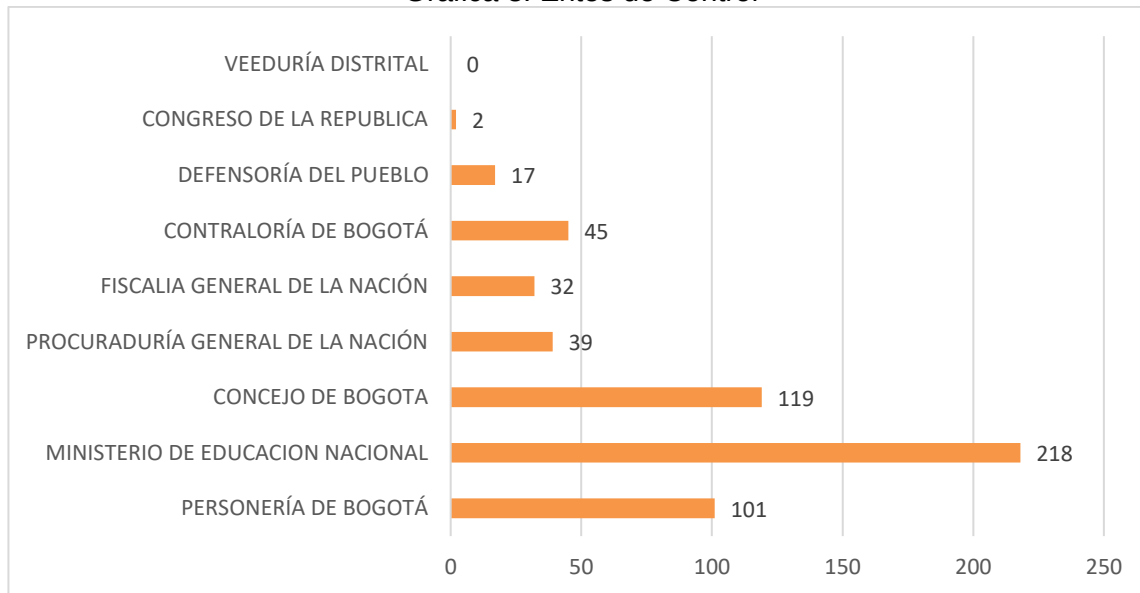
* Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

* Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

* Rama Judicial: fiscalía general de la Nación

* Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3. Entes de Control



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 38% proceden del Ministerio de Educación Nacional, el 21% del Concejo de Bogotá D.C., el 18% de la Personería de Bogotá D.C., el restante 24% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En enero se recibieron 3 felicitaciones y 6 sugerencias, las cuales se encuentran en BTE y SIGA con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **E-2025-15759:** El ciudadano (...) felicita a Dirección Local de Educación San Cristóbal.
- **228392025:** Un ciudadano anónimo extiende felicitación a la profesora (...) del Colegio Heladio Mejía - IED.
- **414392025:** Un ciudadano anónimo extiende felicitación por la atención prestada por parte de Oficina de Servicio a la Ciudadanía.

Sugerencias:

- **E-2025-16044:** La ciudadana (...) solicita orientación para obtener el beneficio monetario o transporte escolar.
- **404742025:** La ciudadana (...) solicita reconsideración por la cancelación del cupo escolar a Dirección Local de Engativá.
- **69512025:** El ciudadano (...) realiza sugerencia al Colegio Castilla IED.
- **53942025:** La ciudadana (...) desea saber cómo realizar inscripción de su hija ya que provienen de Venezuela.
- **136832025:** El ciudadano (...) solicita apoyo en la unificación de colegio de sus tres hijos a Dirección de Cobertura.
- **37112025:** Un ciudadano solicita apertura de una convocatoria gratuita para posgrados en tecnología y educación.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

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

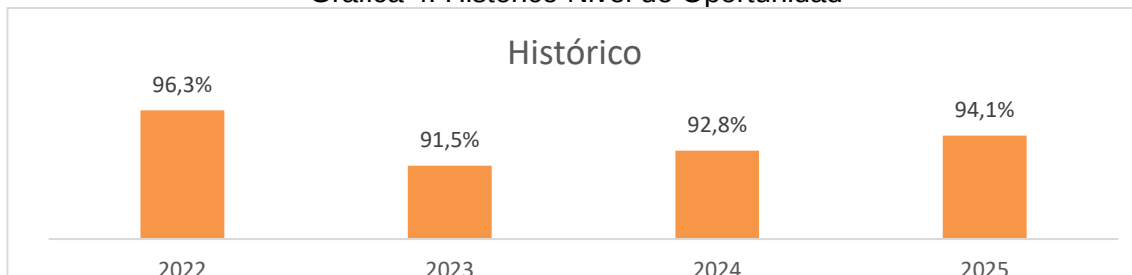
¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2025

Área	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Despacho	157	1.197	1.354	88,4%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	130	2.008	2.138	93,9%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	3	179	182	98,4%
Subsecretaría de Gestión Institucional	722	11.637	12.359	94,2%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	68	2.161	2.229	96,9%
IED	1.719	3.866	5.585	69,2%
Total	2.799	21.048	23.847	88,3%

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

Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad



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

La variación de enero con respecto al mismo mes del año anterior aumentó en 1.1%; del total de 62 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 30 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 11 están por debajo del 90% y 19 entre el 90% y 99.9%; por último, 32 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Oficina de Presupuesto	1	15	23	65%
Oficina Asesora de Planeación	7	54	69	78%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	9	248	312	79%
Dirección de Talento Humano	36	1829	2166	84%
Grupo de Certificados Laborales	157	1463	1716	85%
Oficina Asesora de Jurídica	132	6	7	86%
Oficina de Escalafón Docente	304	6	7	86%
Dirección de Educación Media	1	653	747	87%
Dirección Local de Educación Chapinero	8	820	933	88%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	9	178	201	89%
Oficina de Nómina	63	203	229	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 a los trámites, servicios y otros procedimientos, de enero a diciembre 2024 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	213.764	202.319	384	94,6%
Servicio	104.020	73.042	266	70,2%
Otros procedimientos administrativos	8.694	8.694	130	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Tabla 14. Detalle de cantidad de solicitudes trámites, Otros Procedimientos Administrativos - OPAS y servicios recibidos

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
OPA	1.263	1.512	770	1.160	716	585	542	542	295	556	382	371
Servicio	8.386	12.608	9.933	10.187	8.702	9.008	6.627	7.236	7.440	6.777	6.372	10.744
Trámite	26.843	34.042	21.545	19.049	16.349	11.592	14.471	12.776	12.411	21.615	12.762	10.309
Total	36.942	48.162	32.248	30.396	25.767	21.185	21.640	20.554	20.146	28.948	19.516	21.424

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle del cumplimiento de oportunidad de los trámites:

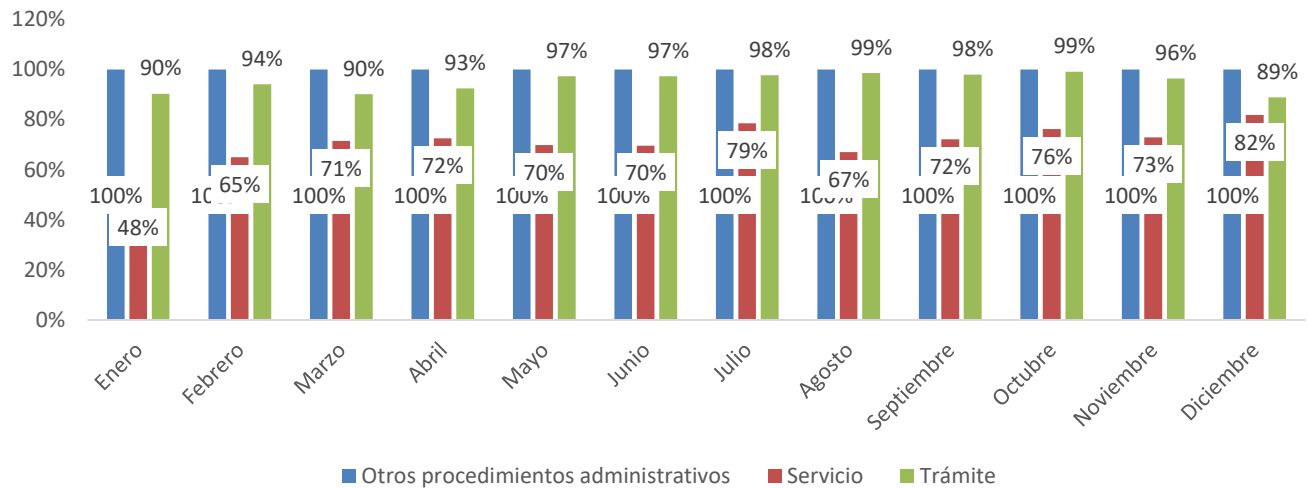
Tabla 15. Nivel oportunidad trámites por tipo de solicitud

Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
OPA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Servicio	48%	65%	71%	72%	70%	70%	79%	67%	72%	76%	73%	82%

Trámite	90%	94%	90%	93%	97%	97%	98%	99%	98%	99%	96%	89%
---------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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, en el período comprendido entre enero a diciembre 2024:

Tabla 16. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	97%	100%	100%	91%	97%	90%	93%	97%	96%	99%	99%	99%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89%	100%	-	-	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	-	100%	-	-	100%	-	-	-	-	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	68%	96%	100%	57%	87%	71%	88%	98%	77%	86%	80%	88%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	40%	73%	61%	74%	82%	97%	85%	96%	96%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	91%	76%	16%	46%	84%	92%	94%	99%	96%	98%	97%	99%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	11%	1%	22%	1%	2%	5%	3%	5%	6%	3%	3%
Instituciones Educativas Oficiales*	86%	94%	94%	98%	98%	97%	97%	98%	97%	97%	94%	73%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-	-	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nomina*	100%	94%	87%	98%	97%	97%	94%	89%	100%	94%	92%	94%
Oficina de Personal*	65%	94%	98%	98%	99%	99%	100%	100%	100%	95%	93%	98%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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

Se registraron los datos de operación de todas las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios durante el 2024, de igual manera se debe fortalecer por parte de las áreas, el suministro de la información con el objetivo de tener los datos de operación actualizados.

3.3 Valoración de la calidad en la respuesta

En busca del fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia para generar acciones de mejora.

Por lo anterior, para medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de respuesta a las solicitudes ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas conforme con lo estipulado en la “Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas” 05-MG-005, implementada en la entidad.

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



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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta, en una muestra aleatoria del total de las emitidas de 204 requerimientos evaluados, que arrojó que 24 no cumplen con alguno de los criterios de calidad, entre ellos coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

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

El consolidado de enero es de 255 casos, se identifica que, del total de la muestra de 204 monitoreos, 180 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 24 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 88.24%; el acumulado del año 2025 a corte de enero se sitúa en el 88.24%.

A continuación, se presentan las dependencias y colegios con un indicador inferior al 100%, de un total de 279 áreas.

Tabla 17. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	Univ erso	Muestra	No cumple	Cumple	% calidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de instrucción	8	7	3	4	57,14%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	3	3	1	2	66,67%

Área Responsable	Univ erso	Muestra	No cumple	Cumple	% calidad
2211 - Dirección Local de Educación Suba	18	15	3	12	80,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	3	3	2	1	33,33%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos	2	2	1	1	50,00%
4100 - Dirección de Cobertura	62	34	2	32	94,12%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	24	18	1	17	94,44%
5100 - Dirección de Talento Humano	2	2	1	1	50,00%
5110 - Oficina de Personal	26	19	1	18	94,74%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	2	2	1	1	50,00%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 11 Colegio Instituto Técnico Republica de Guatemala (IED)	1	1	1	0	0,00%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	2	2	2	0	0,00%
6018 - 18 Colegio Marruecos y Molinos (IED)	1	1	1	0	0,00%
6018 - 21 Colegio Quiroga Alianza (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 18 Colegio Ismael Perdomo (IED)	1	1	1	0	0,00%
Total	255	204	24	180	88,24%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterativa de los no cumplidos se debe a que realizan cierre definitivo sin cargar adjunto; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.4 Percepción de la calidad en las respuestas.

La medición de la percepción de la calidad en la respuesta es producto de la necesidad de conocer la opinión de la ciudadanía correspondiente a los criterios de calidad (amabilidad, claridad, transparencia y efectividad). Para el efecto se aplica encuesta de 2 maneras:

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

Ahora bien, el indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta en una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", en la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? que tiene en cuenta la metodología Net

Promotor Score, en la que aquellas que se encuentren de 7 a 10 son satisfechas y de 1 a 6 no satisfechas.

Una vez aplicada la encuesta, se obtuvo para enero de un total de 148 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, de 25 dependencias de la entidad, 20 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para enero:

Tabla 18. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Archivo SED	1		1	100%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1		1	100%
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1		1	100%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1		1	100%
Oficina de Personal	3	1	4	75%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	5	2	7	71%
Oficina de Nomina	6	3	9	67%
Oficina de Servicio Al Ciudadano	14	9	23	61%
Dirección Local de Educación Kennedy	5	4	9	56%
Dirección Local de Educación Usme	1	1	2	50%
Oficina para La Convivencia Escolar	1	1	2	50%
Oficina de Escalafón Docente	12	13	25	48%
Dirección de Bienestar Estudiantil	16	18	34	47%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	2	3	33%
Dirección de Cobertura	3	10	13	23%
Dirección Local de Educación Chapinero		1	1	0%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas		1	1	0%
Oficina de Contratos		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		2	2	0%
Dirección De Inspección y Vigilancia		1	1	0%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		2	2	0%
Dirección Local de Educación Bosa		1	1	0%
Dirección Local de Educación Engativá		2	2	0%
Dirección Local de Educación Fontibón		1	1	0%
Total general	72	76	148	48,65%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 19. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Noviembre (2024)	69	73	48,59%
Diciembre (2024)	58	65	47,00%
Enero (2025)	72	76	48,65%
Total	1705	1713	49,21%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes es del 48,65%, con una mejora a la tendencia del anterior reporte. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia *“Ponte en los zapatos del otro”*, la cual, constantemente a través de las publicaciones de la Oficina de Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

3.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 26 de diciembre que presenta 1.523 vencidos; con el reporte del 03 de febrero de 2025 que presenta 1.870 radicados vencidos; se evidencia un aumento de 347 casos. Los 1.870 casos que a la fecha en mención se encuentran pendientes de respuesta se caracterizan por:

- 314 son entradas, 567 internos, 922 FUT y 67 SDQSDF.
- 1.803 son de SIGA y 67 de Bogotá te Escucha.
- 441 pertenecen a Nivel Central, 32 a Direcciones Locales y 1.397 a las Instituciones Educativas.

Tabla 20. Variación de vencimientos

Nivel	Diciembre	Enero	Variación
Nivel Central	585	441	Subió
Dirección Local	30	32	
Institución Educativa	908	1.397	
Total	1.523	1.870	

Fuente: Tablero Vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

En correspondencia de salida física se tramitaron 826 documentos en enero de 2025, de los cuales 427 se gestionaron por el operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72; se realizaron 12 envíos de nivel nacional con 4-72, se gestionaron 81 envíos correspondientes a correspondencia en las Direcciones Locales de Educación y 306 envíos gestionados por la unidad de correspondencia con 2 motorizados de 4-72.

Para el envío de la correspondencia de salida, la entidad cuenta con los correos electrónicos de

sednotificaciones@educaciónBogotá.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co , para lo cual, en enero de 2025 se recibieron 19.680 solicitudes con un aumento del 5,28 %, frente a las 18.692 del mes anterior por parte de las dependencias y al correo de FUT para ser notificadas a la ciudadanía, gestionadas con la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 21. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Total	826	19.680	50.506

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La gestión a través de 4-72 para enero de 2025 fue la siguiente (se advierte que a la fecha de elaboración del presente informe el 19 de febrero de 2025, aún se encuentran 5 envíos en distribución, los cuales se presumen como entregas efectivas):

Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia física 4-72

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
1200-Oficina de Control Interno	1	0	1	100%
1300-Oficina Asesora de Jurídica	1	1	2	50%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	171	41	212	81%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	5	4	9	56%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	3	0	3	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	3	0	3	100%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	5	0	5	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	4	0	4	100%
2205-Dirección Local de Educación Usme	3	0	3	100%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	3	2	5	60%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	4	0	4	100%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	4	0	4	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	10	0	10	100%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	4	0	4	100%
2211-Dirección Local de Educación Suba	5	0	5	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	4	0	4	100%

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	1	4	75%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	5	0	5	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	5	2	7	71%
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	4	0	4	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe	7	2	9	78%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	7	0	7	100%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	37	9	46	80%
3600-Dirección de Evaluación de la Educación	1	0	1	100%
4100-Dirección de Cobertura	3	6	9	33%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	2	4	6	33%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1	0	1	100%
5100-Dirección de Talento Humano	2	0	2	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	132	2	134	99%
5110-Oficina de Personal	5	1	6	83%
5111-Grupo de Certificados Laborales	1	0	1	100%
5120-Oficina de Escalafón Docente	130	118	248	52%
5130-Oficina de Nómina	26	7	33	79%
5200-Dirección de Contratación	3	0	3	100%
5220-Oficina de Contratos	1	1	2	50%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	1	0	1	100%
5301-Archivo SED	7	0	7	100%
531002-Oficina OSC Respuestas	0	4	4	0%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	5	3	8	63%
Totales	618	208	826	75%

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

En la correspondencia física se presentó una efectividad del 75% con 826 envíos, de los cuales 618 entregas fueron efectivas y 208 devoluciones.

De los 439 envíos remitidos físicamente por 4-72 para gestión, 202 (46,01%) presentaron estado final de devolución y 237 fueron entregados de manera efectiva, que representan el 53,99 %.

Tabla 23. Nivel de efectividad correo certificado físico 4-72

Dependencia	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Dirección de Bienestar Estudiantil	0	3	3	0,00%
Dirección de Cobertura	2	6	8	25,00%
Dirección de Evaluación de la Educación	1	0	1	100,00%

Dirección de Inspección y Vigilancia	33	11	44	75,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	5	2	7	71,43%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	2	4	50,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	2	3	33,33%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	0	2	2	0,00%
Grupo de Certificados Laborales	1	0	1	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	1	1	2	50,00%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	52	42	94	55,32%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	2	4	6	33,33%
Oficina de Escalafón Docente	128	119	247	51,82%
Oficina de Nómina	4	1	5	80,00%
Oficina de Personal	4	1	5	80,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1	2	3	33,33%
Oficina OSC Respuestas	0	4	4	0,00%
Totales	237	202	439	53,99%

Fuente: Reporte de efectividad correspondencia de salida Servicios Postales Nacionales (4-72)

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

Para enero de 2025 se remitieron 19.680 envíos por correo electrónico certificado, 11.386 por el correo electrónico de SED NOTIFICACIONES y 8.294 a través del correo electrónico FUT. Es importante precisar que estos totales corresponden a la facturación causada real, debido a que algunos envíos tienen múltiples anexos y se cobra por aparte cada uno. En la práctica fueron 10.870 envíos por SED NOTIFICACIONES y 8.292 envíos por FUT.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 685 comunicaciones fueron devoluciones, las cuales representan el 6,30% del total de 10.870 envíos; un total de 10.185 envíos fueron entregados, para un 93,70 % en la efectividad de la gestión; al validar los documentos, las direcciones de correo electrónico no se encuentran activas o se encuentran con inconsistencias en su denominación; es de resaltar que la mayoría de las devoluciones son corregidas por los remitentes, que al final resultan posteriormente en entregas efectivas a los destinatarios. No existe un registro de devoluciones a través del correo electrónico por FUT.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, se presentan inconsistencias en el cargue de los documentos en SIGA o rechazos por otros motivos; de igual manera como sucede con las devoluciones, la mayoría de

rechazos son corregidos por los remitentes. En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico por SED NOTIFICACIONES, 363 comunicaciones fueron rechazos, las cuales representan el 3,33% del total de 10.870 envíos. No existe un registro de rechazos a través del correo electrónico por FUT.

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

Tabla 24. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
1000 - Despacho	6	1	7	85,71%
1200 - Oficina de Control Interno	2	2	4	50,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	230	47	277	83,03%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1	100,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	83	10	93	89,25%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	0	1	100,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	222	19	241	92,12%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	32	15	47	68,09%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	34	10	44	77,27%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	40	4	44	90,91%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	42	7	49	85,71%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	87	7	94	92,55%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	107	7	114	93,86%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	62	5	67	92,54%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	176	5	181	97,24%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	155	13	168	92,26%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	61	3	64	95,31%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	99	13	112	88,39%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	6	0	6	100,00%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	38	5	43	88,37%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	38	1	39	97,44%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe	92	3	95	96,84%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	74	3	77	96,10%
2300 - Dirección de Participación Y Relaciones Interinstitucionales	0	1	1	0,00%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	2	0	2	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	230	28	258	89,15%

Dependencia	Entregas	Devoluciones	Total	Efectividad
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	182	8	190	95,79%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	4	16	75,00%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	1	2	3	33,33%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	81	4	85	95,29%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	17	0	17	100,00%
4100 - Dirección de Cobertura	381	47	428	89,02%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	758	60	818	92,67%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	186	25	211	88,15%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	4	0	4	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	71	2	73	97,26%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	562	33	595	94,45%
5110 - Oficina de Personal	1545	74	1619	95,43%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	18	0	18	100,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1279	50	1329	96,24%
5130 - Oficina de Nómina	652	54	706	92,35%
5200 - Dirección de Contratación	5	0	5	100,00%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	1	0	1	100,00%
5220 - Oficina de Contratos	114	6	120	95,00%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	9	0	9	100,00%
5301 - Archivo Sed	431	8	439	98,18%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1467	93	1560	94,04%
531002 - Oficina OSC Respuestas	488	6	494	98,79%
Total	10184	685	10869	93,70%

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 25. indicadores corte enero 2025

MES		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
Nivel de oportunidad total	En términos	41699	36405	45533	27669
	Total, evaluado	44247	38410	48807	31242
	%	94%	95%	93%	89%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	40675	35553	44597	27084
	Total, evaluado	43041	37432	47754	30604
	%	95%	95%	93%	88%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1024	852	936	585
	Total, evaluado	1206	978	1053	638
	%	85%	87%	89%	92%
Total, calidad SED	%				
	Sin error				
	Total, muestra				
Calidad SIGA	%				
	Sin error				
	Total, muestra				
Calidad BTE	%				
	Sin error				
	Total, muestra				
Vencidos BTE	Total	115	84	82	67
	Vigencia actual	899	735	1421	22
	Vigencias anteriores	68	47	20	45
Vencidos SIGA	Total	967	782	1441	1803
	Vigencia actual	1014	735	1503	1058
	Vigencias anteriores	68	47	20	745
Total vencidos	Total	1082	866	1523	1870
Percepción en las respuestas					

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

Mensualmente se realiza un informe relacionado con el 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 a la actividad del POA 2024, la cual a la fecha tiene un avance del 75%.

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

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



BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

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

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 31 de enero de 2025.

Tabla 26. Hallazgos reportados en Isolución

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

El Equipo Plan Padrino continuará la labor de acompañamiento en el 2025 de los siguientes Colegios:

Tabla 27. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- En las actividades de notificación se requiere implementar un informe de seguimiento y la generación de acciones de reporte a las dependencias: al respecto se confirma que el informe está en estructuración y que se espera a mediados de marzo contar con este reporte.
- Continuar con la gestión para el caso de los requerimientos que no se encuentran escaneados: con la estrategia de plan padrino se hace el seguimiento y reporte a las dependencias para disminuir los casos que están pendientes.
- Acompañar a las Direcciones Locales de Educación en el proceso de gestión de matrículas, mediante la articulación de esfuerzos para optimizar la atención: se realiza un proceso de acompañamiento en las DLES en el matriculón realizado el pasado 18 de enero.
- Generar informes de gestión para la atención e Digiturno y gestión de correspondencia del equipo de inspección educativa de cada localidad, las actividades de socialización se realizaron y está en seguimiento los reportes a las áreas interesadas.

5.3 Acciones de mejora planteadas para febrero 2025

- En las actividades de notificación se requiere continuar con la implementación de un informe de seguimiento y la generación de acciones de reporte a las dependencias.
- Continuar con la gestión para el caso de los requerimientos que no se encuentran escaneados.
- Consolidar el reporte de informes de gestión para la atención e Digiturno y gestión de correspondencia del equipo de inspección educativa de cada localidad.

5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino febrero 2025

- En atención a la articulación con la jefe de Inspección y Vigilancia, se programará visita a todas las Direcciones Locales de Educación, con el fin de revisar la implementación del uso del Digiturno por parte de los supervisores. Interiorizando la capacitación virtual realizada el pasado 22 de enero de 2025.
- Se organiza en acompañamiento con la Dirección de Talento Humano una jornada de capacitación masiva al personal administrativo vinculado mediante el Concurso de Distrito 5; espacio que se realizará en Compensar con equipos tecnológicos y para más de 150 funcionarios.
- Se realizan espacios de formación virtual en la gestión de los aplicativos de SIGA y Bte te escucha orientados dependiendo en tipo de ubicación en el cual se encuentren en la entidad: Nivel Asistencia, Nivel Local y Nivel Central.
- Se revisarán y subsanarán las quejas bloqueadas que presente el Aplicativo Bogotá Te Escucha.