ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

INFORME EJECUTIVO PQRSDF
FEBRERO 2025

Proyectó:

Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista

Alexandra Cortés Rodríguez
Auxiliar Administrativo 407-27

Luz Dary Perilla
Aux administrativo 407-05

Jhon Edison Ruiz
Aux administrativo 407-05

Johan Andrés Morales
Aux administrativo 407-27

Revisó:

Marco Antonio Barrera Gómez
Profesional Universitario 219-18

Aprobó:

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

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Contenido

Contenido 2
Introducción 5
Glosario 6
1. Canales de atención de la entidad 8
1.1 Principales temas de consulta 8
2. Radicación de solicitudes 9
2.1 Análisis de la gestión realizada 11
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites 12
2.1.3 Grupo PQRSDF 13
2.1.4 Acceso a la información pública 13
2.2 ¿Qué nos dicen los ciudadanos? – Tipologías de radicación 13
2.2.1 Dependencias de la entidad 14
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción 14
2.2.3 Entes de control 15
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones 16
3. Indicadores de gestión de PQRSDF 17
3.1 Nivel de oportunidad 17
3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED 19
3.3 Valoración de la calidad en la respuesta. 21
3.4 Percepción de la calidad en las respuestas 23
3.5 Gestión vencidos 24
4. Gestión de correspondencia de salida 25
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 31
5.2 Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 31
5.3 Acciones de mejora planteadas para marzo 2025 32
5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino marzo 2025 33

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados febrero 8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano enero 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 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 19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias 20
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad 22
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía 23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción 24
Tabla 18. Variación de vencimientos 24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025 25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72 26
Tabla 21. Nivel de efectividad correo certificado físico distribuido por 4-72 27
Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia electrónica 28
Tabla 23. indicadores corte enero 2025 30
Tabla 24. Hallazgos reportados en Isolución 31
Tabla 25. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino 31
Tabla 26. Acciones de mejora Plan Padrino 32

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado febrero.....**¡Error! Marcador no definido.**
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación 11
Gráfica 3. Entes de Control 16
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad..... 17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría 18
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites..... 20
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas..... 21

Introducción

El siguiente informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en febrero 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 utilizacióndel 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:

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

Nivel de servicio: Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la 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

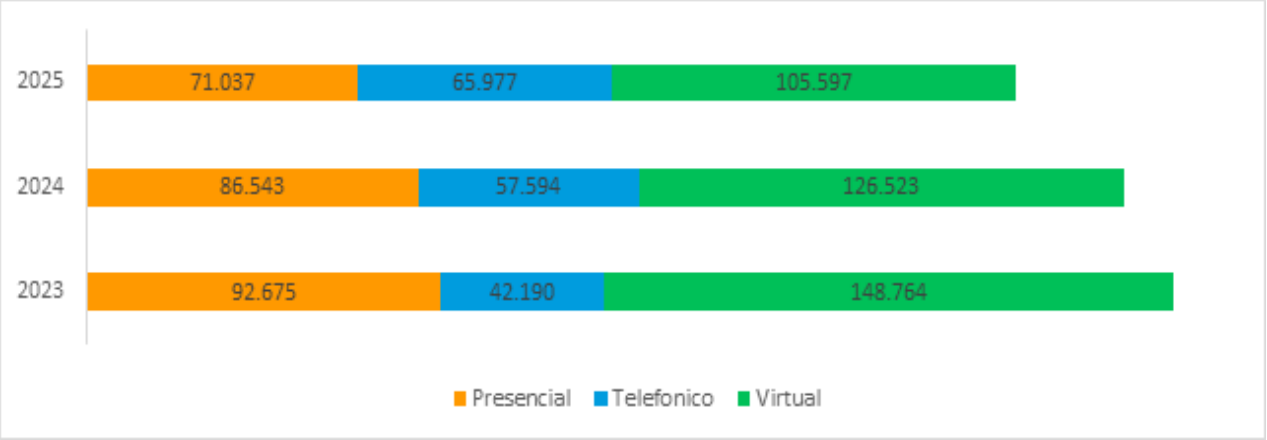
La SED brinda a la ciudadanía diferentes canales de comunicación para interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

Tabla 1. Participación canales acumulados febrero

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	92.675	42.190	148.764	92.675
2024	86.543	57.594	126.523	86.543
2025	71.037	65.977	105.597	71.037

Fuente: Datos canales OSC
* La gestión telefónica 2023 y 2024 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado febrero



Fuente: Datos canales OSC

La participación en los canales disminuyó en febrero de 2023 respecto a febrero de 2024, con una tendencia decreciente, ocasionada por la optimización del proceso de matrículas y la gestión de las solicitudes de movilidad escolar.

1.1 Principales temas de consulta

En febrero, los temas más consultados por la ciudadanía fueron: asignación de cupo escolar (35%), subsidio de transporte (20,6%), revisión de cesantías y pensiones (14,9%), solicitud de ampliación de información (11,4%) y traslado de estudiantes antiguos (4%). Estos porcentajes corresponden al total de solicitudes recibidas.

Comparados los datos de enero y febrero, se observa que la asignación de cupo escolar sigue siendo el tema más consultado, aunque su porcentaje disminuyó de 41,5% en enero a 35% en

febrero, lo que indica que la demanda de este servicio es más alta al inicio del año y se reduce a medida que avanza el proceso de asignación y formalización.

Por otro lado, el subsidio de transporte, que en enero ocupó el tercer lugar con 10,5%, ascendió al segundo puesto en febrero con 20,6%, lo que sugiere un aumento en la preocupación de las familias por este beneficio una vez iniciadas las actividades académicas.

La revisión de cesantías y pensiones mantuvo su relevancia, aunque su porcentaje varió ligeramente, pasando de 13,5% en enero a 14,9% en febrero.

La ampliación de información también registró un aumento, subiendo de 9,2% en enero a 11,4% en febrero, lo que puede estar relacionado con la necesidad de aclarar dudas sobre trámites y servicios que presta la entidad.

Finalmente, el traslado de estudiantes antiguos presentó una leve reducción, pasando de 4,3% en enero a 4% en febrero, lo que podría indicar que la mayoría de estas solicitudes se gestionan en la fase inicial del año escolar.

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano febrero

Tema de consulta	Participación
Asignación de cupo escolar	35,0%
Subsidio de transporte	20,6%
Revisión de cesantías y pensiones	14,9%
Ampliación de información	11,4%
Traslado de estudiantes antiguos	4,0%
Vacantes provisionales	2,1%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	1,6%
Consulta a solicitudes radicadas	1,0%
Sin comunicación	1,0%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	0,9%
Total	92.50%

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 95,57%	Derecho de Petición interés particular	476	30.827	31.303
	Contáctenos		6.108	6.108
	FUT		1.392	1.392
	Derecho de petición interés general	118	120	238
	Informativo		116	116
	Derecho de petición de consulta	82	3	85
	Respuesta		45	45
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	12	26	38
	Invitación		13	13
	Derecho de petición de información		13	13
	Factura		4	4
	Derecho de petición interés particular		8.395	8.395
	Derecho de petición interés general		211	211
Requerimientos Legales 2,74%	Tutela		780	780
	Expediente		292	292
	Recurso de apelación		144	144
	Cumplimiento de fallo		74	74
	Demandas		51	51
	Conciliación		30	30
	Recurso de reposición		5	5
PQRSDF 1,51%	Queja	461	5	466
	reclamo	250		250
	denuncia por actos de corrupción	10	22	32
	Sugerencia	6		6
	Felicitaciones	3	1	4
Solicitud de Acceso a la Información 0,18%	Solicitud de acceso a la información	75	14	89
Total general		1.493	48.691	50.184

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.

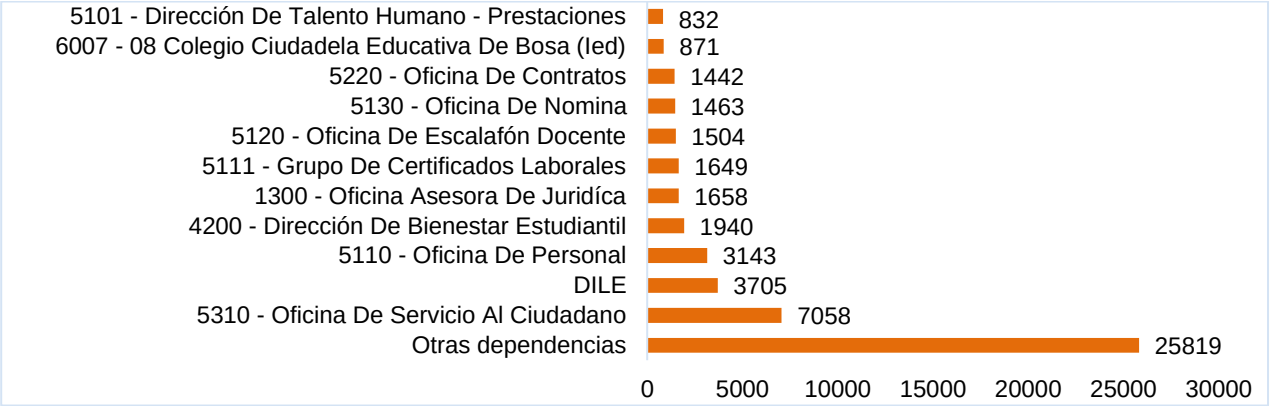
Tabla 4. Correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
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
Febrero/2025	47.961	758	1.376	89	50.184

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 5,06% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 92,75% fueron atendidos en las oficinas del Nivel Central y el 7,25% por las Direcciones Locales de Educación; del total, el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la OSC gestiona el número más alto de atención de 7.058 solicitudes, 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 71,83%
   b) Devolución de legalización con un 10,44%
   c) General 5,62%

2) Oficina de Personal:
   a) General 82,98%
   b) Renuncias 4,77%
   c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 2,70%

3) Dirección de Bienestar Estudiantil:
   a) Rutas escolares 37,06%
   b) Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar 35,57%
   c) Alimentación escolar 9,23%

4) Oficina Asesora de Jurídica:
   a) Tutelas 50,78%
   b) General 41,38%
   c) Conciliaciones prejudiciales 1,39%

5) Grupo de Certificados Laborales
   a) General 91,81%
   b) Funciones 4,12%
   c) Tiempo servicio 2,12%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante febrero de 2025, relacionadas con requerimientos legales, son:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	780	56,7%
Expediente	292	21,2%
Recurso de Apelación	144	10,5%
Cumplimiento de Fallo	74	5,4%
Demandas	51	3,7%
Conciliación	30	2,2%
Recurso de Reposición	5	0,4%

Grupo	Cantidad	% Participación
Total	1.376	100%

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

De las peticiones que ingresaron en este grupo, el 56,7% corresponden a tutelas, el 21,2% a expediente, el 10,5% a recurso de apelación, el 5,4% a cumplimiento de fallo, demandas 3,7% 2,2% a conciliación y 0,4% a recurso de reposición.

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 758 requerimientos, se radicaron en las diferentes plataformas y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite. Del total de los recibidos en esta categoría, el 84% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 16%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área Responsable	Cantidad	% de participación
Dirección De Bienestar Estudiantil	83	11%
Dirección Local De Educación Suba	72	9%
Dirección Local De Educación Kennedy	38	5%
Oficina De Control Disciplinario De Instrucción	31	4%
Dirección Local De Educación Ciudad Bolívar	31	4%
Dirección De Cobertura	30	4%
Dirección Local De Educación Engativá	28	4%
Oficina De Personal	21	3%
Oficina De Servicio Al Ciudadano	19	3%
Dirección Local De Educación Usaquén	18	2%
Demas dependencias	256	34%
IED	131	17%
Total	561	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En febrero 2025 ingresaron 89 solicitudes, discriminadas así: 10 para Oficina de Personal, 8 para Dirección de Cobertura, 6 para Dirección de Bienestar Estudiantil, entre otras.

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

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

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Trámite	Total
GENERAL	23.469
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	15.116
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	5.487
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.409
Certificación de contrato y/o convenio	1.273
Inscripción en el escalafón nacional docente	328
Ascenso en el escalafón nacional docente	199
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	174
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	150
Constancia de registro de diploma	139
Total	47.744

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	602
Falta de información o información general	160
Solicitud de cupo colegio distrital	98
Acompañamiento escolar Colegios Distritales	71
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	54
Proceso de formalización del beneficio de rutas escolar	46
Acompañamiento escolar Colegios Privados	30
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	29
Cobros excesivos	26
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	25
Total	1.141

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En enero se recibieron 32 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
4100 - Dirección de Cobertura	5
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	2
2211 - Dirección Local de Educación Suba	2
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1
6011 - 21 Colegio República Dominicana (IED)	1
5420 - Oficina de Tesorería y Contabilidad	1
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	1
5130 - Oficina de Nómina	1
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
6006 - 04 Colegio Inem Santiago Pérez (IED)	1
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	1
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	1
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	9
Total	32

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 766, 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).

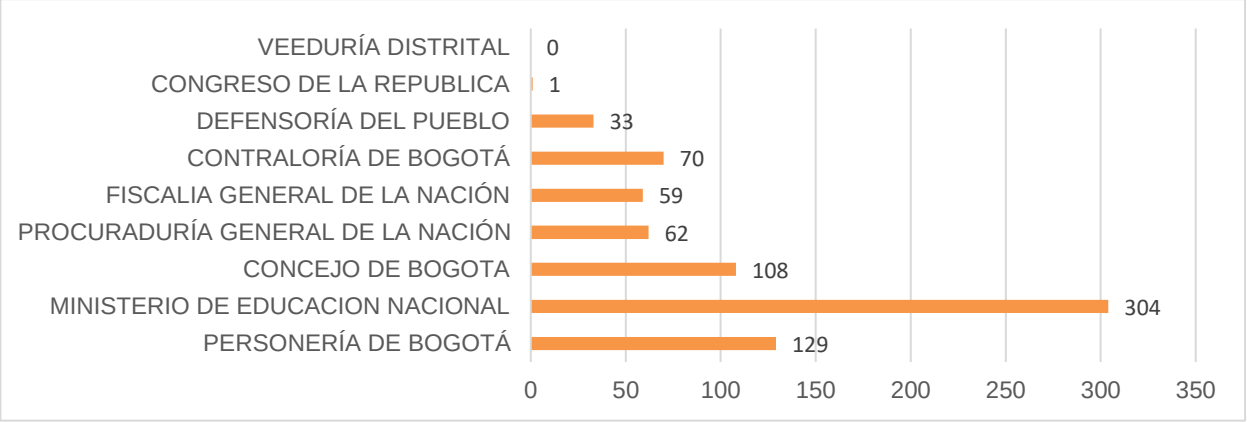
Tabla 10. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	304
Organismo de Control Nacional*	95
Ramas del Poder Público	
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	307
Rama Judicial*	59
Ramas del Poder Legislativo	
Congreso de la República	1
Total general	766

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 40% proceden del Ministerio de Educación Nacional, el 17% de la Personería de Bogotá D.C., el 14% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 29% está entre otras de menor participación.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En febrero se recibieron 4 felicitaciones y 5 sugerencias, las cuales se encuentran en BTE y SIGA con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **E-2025-20217:** La ciudadana (…) felicita a la parte administrativa y cuerpo docente del Colegio el Jazmín -IED.

- **853162025:** La ciudadana (…) felicita a los que atienden en ventanilla de la 1 a la 4 en nivel central, porque tiene mucha empatía y se apropian de cada caso en particular.

- **947212025:** La ciudadana (…) felicita a la funcionaria (…) de la Dirección Local de Barrios Unidos por la atención y amabilidad.

- **576302025:** La ciudadana (…) felicita al Colegio INEM Francisco de Paula Santander, por su inclusión a la discapacidad y diversidad.

Sugerencias:

- **680342025:** Un ciudadano anónimo solicita presentación del servicio de educación inicial Fundación Mil Semillas.
- **598422025:** Un ciudadano anónimo sugiere una clase de cultura ciudadana para los colegios públicos y privados para cuidar el futuro Metro de Bogotá D.C.
- **751572025:** Un ciudadano anónimo solicita presentación del servicio de educación inicial Fundación Mil Semillas.
- **712962025:** El ciudadano (…) ofrece de manera gratuita y sin ánimo de lucro, actividades de capacitación para la comunidad educativa, enfocadas en el uso y la apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) e informática.
- **518212025:** Solicitudes docentes en vacancia temporal que manifiestan su decisión mediante el sistema de información SAC, de continuar en el nuevo cargo en esta entidad.

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 2015[1], 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 febrero.

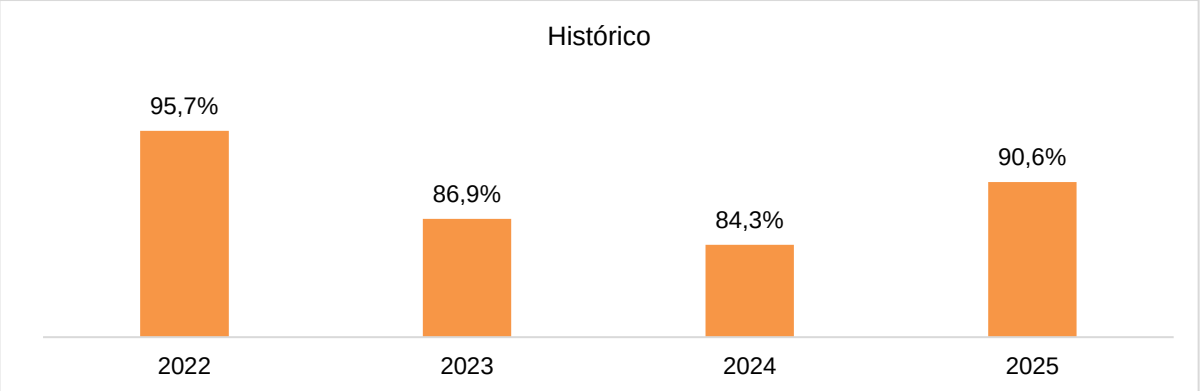
Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2025

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	250	1.890	2.140	88,3%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	484	3.705	4.189	88,4%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	19	231	250	92,4%
Subsecretaría de Gestión Institucional	1.609	17.314	18.923	91,5%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	198	4.970	5.168	96,2%
IED	2.524	20.782	23.306	89,2%
Total	5.084	48.892	53.976	90,6%

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

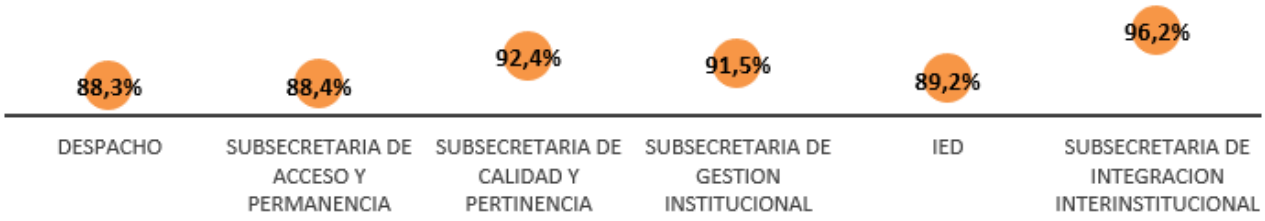
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad

[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".*



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 febrero con respecto al mes anterior aumentó en 2,3%; del total de 61 dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 34 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 11 están por debajo del 90% y 23 entre el 90% y 99.9%; por último, 27 dependencias si cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Oficina Asesora de Jurídica	219	1100	1.319	83%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	19	119	138	86%
Dirección de Educación Media	1	7	8	88%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	17	57	74	77%
Dirección de Cobertura	442	1787	2.229	80%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	41	175	216	81%
Dirección de Talento Humano	78	178	256	70%

Área responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de Oportunidad
Oficina de Personal	532	3167	3.699	86%
Grupo de Certificados Laborales	606	1104	1.710	65%
Oficina de Nómina	114	905	1.019	89%
Oficina de Apoyo Precontractual	1	2	3	67%

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 2025 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	PQR recibidas	% de cumplimiento
Trámite	21.788	19.781	18	90,8%
Servicio	2.402	2.342	13	97,5%
Otros procedimientos administrativos	1.160	1.160	3	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

En enero de 2025, las solicitudes recibidas se distribuyeron de la siguiente manera:

- Trámite: 21.788
- Servicios: 2.402
- OPAS: 1.160

En comparación con enero de 2024:

- Trámite: 26.843 (disminución de 5.055 solicitudes, equivalente a una reducción del 18,83%).
- Servicios: 8.386 (disminución de 5.984 solicitudes, equivalente a una reducción del 71,36%).
- OPAS: 1.263 (disminución de 103 solicitudes, equivalente a una reducción del 8,16%).

Se observa una disminución en todas las categorías; la más pronunciada es la categoría de Servicios con una reducción superior al 70%.

Nivel oportunidad trámites por tipo de solicitud:

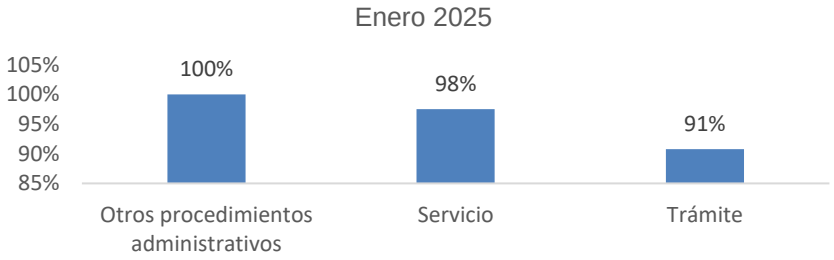
- OPA cumplimiento 100%
- Servicio cumplimiento 97,5%
- Trámite cumplimiento 90,8%

En enero de 2025, los niveles de cumplimiento fueron:

- OPA: 100% (sin variación respecto a 2024)
- Servicio: 97,5% (incremento de 49,5 puntos porcentuales respecto al 48% de 2024)
- Trámite: 90,8% (incremento de 0,8 puntos porcentuales respecto al 90% de 2024)

Se destaca un aumento significativo en el cumplimiento de la categoría servicios, que pasó del 48% en 2024 al 97,5% en 2025, lo que representa una mejora sustancial en la eficiencia del proceso. El cumplimiento en trámite muestra un leve incremento, mientras que OPA mantiene su nivel del 100%.

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, en enero 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Área responsable	Enero
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%
Dirección de Cobertura	78%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%
Oficina de Contratos*	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%
Oficina de Nómina*	97%
Oficina de Personal*	97%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%
Dirección de Talento Humano	91%
Oficina de Escalafón Docente*	91%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%
Grupo de Certificados Laborales*	69%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%

Área responsable	Enero
Dirección de Dotaciones Escolares	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se registraron los datos de operación de todas las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios en enero 2025, 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.

En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere que la implementación de la Política de Racionalización de Trámites ha tenido un impacto positivo. No obstante, es fundamental continuar trabajando en la mejora de los procesos en las áreas con menor cumplimiento para alcanzar una mayor uniformidad en la respuesta a los ciudadanos.

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 368 requerimientos evaluados, que arrojó que 50 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 febrero es de 368 casos, se identifica que, del total de la muestra de 368 monitoreos, 318 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 50 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 86,41%; el acumulado del año 2025 a corte de enero se sitúa en el 87,06%.

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

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

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% calidad
Oficina de Personal	26	19	1	18	94,74%
Dirección de Cobertura	17	14	1	13	92,86%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	13	11	1	10	90,91%
Dirección Local de Educación Kennedy	9	8	1	7	87,50%
Dirección Local de Educación Suba	35	24	3	21	87,50%
Dirección Local de Educación Bosa	8	7	1	6	85,71%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	7	6	1	5	83,33%
Dirección Local de Educación Fontibón	5	5	1	4	80,00%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	12	10	2	8	80,00%
Oficina Asesora de Jurídica	3	3	1	2	66,67%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	3	1	2	66,67%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	7	6	2	4	66,67%
Dirección de Inspección y Vigilancia	13	11	5	6	54,55%
Dirección General de Educación y Colegios Distritales	2	2	1	1	50,00%
Colegio Bernardo Jaramillo (IED)	2	2	1	1	50,00%
Colegio Rodolfo Llinás (IED)	6	6	3	3	50,00%
Colegio Nicolás Buenaventura (IED)	2	2	1	1	50,00%
Colegio Tomás Carrasquilla (IED)	2	2	1	1	50,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	8	7	4	3	42,86%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	5	5	3	2	40,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	1	0	0,00%
Colegio Friedrich Naumann (IED)	2	2	2	0	0,00%
Colegio Simón Rodríguez (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Manuelita Sáenz (IED)	1	1	1	0	0,00%

Área responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% calidad
Colegio El Virrey José Solís (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Ciudadela Educativa de Bosa (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Antonio Nariño (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Juan Lozano y Lozano (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Jorge Eliecer Gaitán (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio República de Panamá (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Palermo -IEDIP- (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Escuela Normal Superior Distrital María Montessori (IED)	1	1	1	0	0,00%
Colegio Gustavo Restrepo (IED)	2	2	2	0	0,00%
Total	497	368	50	318	86,41%

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@educaciónbogota.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 febrero de un total de 31 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, de 12 dependencias de la entidad, 11 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para febrero:

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

Área Responsable	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Contratos	1		1	100%
Oficina de Nómina	1	1	2	50%
Oficina de Personal	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Usaquén	1	1	2	50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	3	4	7	43%
Dirección de Bienestar Estudiantil	4	7	11	36%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos		1	1	0%
Dirección de Talento Humano		1	1	0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	0%
Oficina de Escalafón Docente		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0%
Total	11	20	31	35%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Diciembre (2024)	58	65	47,00%
Enero (2025)	72	76	48,65%
Febrero (2025)	11	20	35,48%
Total	141	161	43,71%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue del 35,48%, 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 Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

3.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 03 de febrero que presentaba 1.870 con el reporte del 05 de marzo de 2025 que presenta 2.557 radicados vencidos, se evidencia un aumento de 687 casos. Los 2.557 casos que a la fecha en mención se encuentran pendientes de respuesta se caracterizan por:

- 601 son entradas, 770 internos, 1.078 FUT y 108 SDQSDF.
- 2.449 son de SIGA y 108 de Bogotá te Escucha.
- 1.062 pertenecen a Nivel Central, 49 a Direcciones Locales de Educación y 1.446 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Variación
Nivel Central	441	1.062	Subió
Dirección Local	32	49	
Institución Educativa	1.397	1.446	
Total	1.870	2.557	

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

Por medio del operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72, en febrero se tramitaron 1.086 documentos de correspondencia física; 520 fueron envíos urbanos, 6 envíos nacionales, 1 entrega en zona fuera de cobertura y a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador 4-72 gestionaron 559 envíos, de los cuales 84 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 475 restantes a entregas personales y a entidades.

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

En febrero de 2025 se recibieron 35.883 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas a la ciudadanía, lo que representa un incremento del 83,33%, frente a las 19.680 del mes anterior, los envíos fueron gestionados a través de la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos del nivel de servicio.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Febrero	1.086	35.883	36.969
Total	1.912	55.563	57.475

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante febrero, la correspondencia física presentó una efectividad del 78% con 1.086 envíos, de los cuales 848 entregas fueron efectivas y 238 devoluciones, que incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de elaboración del presente informe (7 de marzo de 2025), aún se encontraban 3 envíos en estado de distribución, los cuales se presumen como entregas efectivas; en consecuencia, la gestión a de 4-72 durante febrero, se detalla así:

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

Área responsable	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Despacho	1		1	100%
Oficina de Control Interno	2		2	100%
Oficina Asesora de Jurídica	3		3	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	244	70	314	78%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	10	8	18	56%
Oficina para la Convivencia Escolar	1		1	100%
Dirección Local de Educación Usaquén	4		4	100%
Dirección Local de Educación Chapinero	2		2	100%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	4		4	100%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	4		4	100%
Dirección Local de Educación Usme	7	1	8	88%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	4		4	100%
Dirección Local de Educación Bosa	4		4	100%
Dirección Local de Educación Kennedy	4		4	100%
Dirección Local de Educación Fontibón	11		11	100%
Dirección Local de Educación Engativá	4	1	5	80%
Dirección Local de Educación Suba	5	6	11	45%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	4		4	100%
Dirección Local de Educación Teusaquillo	2		2	100%
Dirección Local de Educación Mártires	4		4	100%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	7	2	9	78%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	7		7	100%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	4		4	100%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	7		7	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia	55	12	67	82%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	1		1	100%
Dirección de Cobertura	6	10	16	38%
Dirección de Bienestar Estudiantil	1	1	2	50%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	15		15	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	5		5	100%
Dirección de Talento Humano	11		11	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	195	2	197	99%
Oficina de Personal	26	8	34	76%
Oficina de Escalafón Docente	131	108	239	55%
Oficina de Nómina	31	8	39	79%
Oficina de Apoyo Precontractual		1	1	0%
Oficina de Contratos	2		2	100%
Dirección de Servicios Administrativos	1		1	100%
Archivo SED	6		6	100%
Oficina OSC Respuestas	4		4	100%

Área responsable	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Oficina de Servicio al Ciudadano	8		8	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad	1		1	100%
Total general	848	238	1.086	78%

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

De los 527 envíos, entre urbanos y nacionales (correo certificado físico), que gestionó directamente el operador de correspondencia, 298 fueron entregados satisfactoriamente lo que representa el 56,55% de efectividad; 229 presentaron estado final de devolución, representando el 43,45% de los envíos. En comparación con el mes anterior se observa un aumento de 2.56% en la efectividad de entrega de correo certificado físico.

Tabla 21. Nivel de efectividad correo certificado físico distribuido por 4-72

Área responsable	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	73	70	143	51%
Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	4	8	12	33%
Dirección Local de Educación Usme	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Fontibón	1		1	100%
Dirección Local de Educación Engativá		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		6	6	0%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2	2	4	50%
Dirección de Inspección y Vigilancia	43	11	54	80%
Dirección de Cobertura	5	10	15	33%
Dirección de Bienestar Estudiantil	1	1	2	50%
Dirección de Dotaciones Escolares	3		3	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	2	5	60%
Oficina de Personal	26	8	34	76%
Oficina de Escalafón Docente	131	108	239	55%
Oficina de Nómina	3	1	4	75%
Oficina OSC Respuestas	1		1	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1		1	100%
Total	298	229	527	57%

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

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En febrero de 2025 se remitieron 35.883 envíos por correo electrónico certificado, 17.389 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co,18.490 a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 4 del correo ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a la facturación causada real, debido a que algunos envíos contienen múltiples anexos y la empresa certificadora realiza cobro por cada uno; así, en la práctica fueron 16.602, 18.482 y 1 respectivamente.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 15.765 envíos fueron entregados de forma exitosa, esto representa un 94,96%, con respecto al mes anterior aumentó 1.26% la efectividad de la gestión; 837 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 5,04%, estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío.

No existe registro de devoluciones a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y tampoco de ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como planilla sin correo electrónico, no se encuentra ningún documento cargado en SIGA, adjuntos indebidamente cargados en SIGA, entre otros motivos.

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 662 comunicaciones fueron rechazadas, las cuales representan el 3,99% del total de 16.602 envíos. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

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

Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Área responsable	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Oficina Asesora de Planeación	5	0	5	100,00%
Oficina de Control Interno	3	0	3	100,00%
Oficina Asesora de Jurídica	365	85	450	81,11%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	3	0	3	100,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	231	13	244	94,67%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	4	0	4	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	216	15	231	93,51%
Dirección Local de Educación Chapinero	126	4	130	96,92%
Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	53	6	59	89,83%
Dirección Local de Educación San Cristóbal	2	0	2	100,00%
Dirección Local de Educación Usme	145	10	155	93,55%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	46	5	51	90,20%
Dirección Local de Educación Bosa	266	27	293	90,78%
Dirección Local de Educación Kennedy	258	17	275	93,82%
Dirección Local de Educación Fontibón	241	10	251	96,02%
Dirección Local de Educación Engativá	353	14	367	96,19%
Dirección Local de Educación Suba	535	26	561	95,37%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	199	16	215	92,56%

Área responsable	Entrega	Devolución	Total	Efectividad
Dirección Local de Educación Teusaquillo	173	6	179	96,65%
Dirección Local de Educación Mártires	43	7	50	86,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	101	10	111	90,99%
Dirección Local de Educación Puente Aranda	100	3	103	97,09%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	92	13	105	87,62%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	461	28	489	94,27%
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	9	0	9	100,00%
Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	95	10	105	90,48%
Dirección de Inspección y Vigilancia	284	49	333	85,29%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	209	6	215	97,21%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	4	0	4	100,00%
Dirección de Educación Preescolar y Básica	14	1	15	93,33%
Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	7	0	7	100,00%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	135	10	145	93,10%
Dirección de Evaluación de la Educación	17	0	17	100,00%
Dirección de Cobertura	597	57	654	91,28%
Dirección de Bienestar Estudiantil	1.900	130	2.030	93,60%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	212	20	232	91,38%
Subsecretaría de Gestión Institucional	4	0	4	100,00%
Dirección de Talento Humano	134	3	137	97,81%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	610	28	638	95,61%
Oficina de Personal	1.515	31	1.546	97,99%
Grupo de Certificados Laborales	19	0	19	100,00%
Oficina de Escalafón Docente	1.901	63	1.964	96,79%
Oficina de Nómina	1.115	26	1.141	97,72%
Oficina de Apoyo Precontractual	6	0	6	100,00%
Oficina de Contratos	104	5	109	95,41%
Dirección de Servicios Administrativos	26	1	27	96,30%
Archivo SED	433	22	455	95,16%
Oficina de Servicio al Ciudadano	1.468	24	1.492	98,39%
Oficina OSC Respuestas	904	34	938	96,38%

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 23. indicadores corte enero 2025

Mes		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Nivel de oportunidad Total	En términos	41699	36405	45533	27669	61838
	Total evaluado	44247	38410	48807	31242	68318
	%	94%	95%	93%	89%	91%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	40675	35553	44597	27084	60514
	Total, evaluado	43041	37432	47754	30604	66836
	%	95%	95%	93%	88%	91%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1024	852	936	585	1324
	Total, evaluado	1206	978	1053	638	1482
	%	85%	87%	89%	92%	89%
Total calidad SED	%	86,36%	97,51%	83,77%	88,24%	86,41%
	Sin error	228	509	258	180	318
	Total, muestra	264	522	308	204	368
Calidad SIGA	%	-	-	-	-	-
	Sin error	-	-	-	-	-
	Total muestra	-	-	-	-	-
Calidad BTE	%	86,36%	97,51%	83,77%	88,24%	86,41%
	Sin error	228	509	258	180	318
	Total, muestra	264	522	308	204	368
Vencidos BTE	Total	115	84	82	67	108
	Vigencia actual	899	735	1421	22	74
	Vigencias anteriores	68	47	20	45	34
Vencidos SIGA	Total	967	782	1441	1803	2449
	Vigencia actual	1014	735	1503	1058	1804
	Vigencias anteriores	68	47	20	745	645
Total vencidos	Total	1082	866	1523	1870	2557
Percepción en las respuestas	%	55,90%	48,59%	47,15%	48,65%	35,48%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

Mensualmente, se realiza un informe de seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDF y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento de la actividad del POA 2024, la cual a la fecha tiene un avance del 100%.

5.1 Gestión de reporte de hallazgos

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

En el siguiente cuadro se detallan las acciones correctivas y acompañamientos realizados por parte del Equipo Plan Padrino con corte al 28 de febrero de 2025.

Tabla 24. 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 25. 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 generacion de acciones de reporte a las dependencias, al respecto se hace saber que el docuemnto se encuentra estructuración y se tiene previsto que a mediados de marzo contemos

con este reporte.

- Continuar con la gestión para los requerimientos que no se encuentran escaneados.
- Consolidar el reporte de informes de gestión para la atención de Digiturno y gestión de correspondencia del equipo de inspección educativa de cada localidad, el cual se remite según los acuerdos realizados.

5.3 Acciones de mejora planteadas para marzo 2025

A continuación, se relaciona los hallazgos generados en los temas de gestión de PQRSDF durante febrero y que serán abordados en los siguientes meses, de conformidad con la gestión de mejoramiento continuo de la OSC:

Tabla 26. Acciones de mejora Plan Padrino

ID	Nombre del hallazgo	Descripción
11	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - Accesibilidad	**Accesibilidad al ingreso del punto de atención:** Se solicita que en la entrada de la Entidad se instale señalización táctil / podo táctil de alerta y guías con contraste de color que facilite a personas con discapacidad visual el desplazamiento hacia el área de atención a la ciudadanía. **Accesibilidad en el punto de atención:** 1. Se solicita diseñar en implementar un instrumento que permita verificar antes de iniciar la atención en el punto, que se cuenta con todos los recursos y elementos necesarios para la prestación del servicio, el cual debe ser aplicado diariamente al iniciar la jornada. 2. Se solicita que, en el área de atención a la ciudadanía del punto, se instale señalización táctil / podo táctil de alerta y guías con contraste de color que facilite a personas con discapacidad visual el desplazamiento hacia los módulos de atención, de acuerdo con lo establecido en la norma NTC 5610 - Accesibilidad en medio físico - señalización táctil. 3. Se solicita adecuar la sala de espera de tal manera que las sillas cuenten con señalización de atención prioritaria, así cumplir con lo establecido en la normatividad vigente (NTC 6047) y el manual del servicio a la ciudadanía del Distrito Capital. 4. Se solicita retirar del baño todos los elementos ajenos a este, puesto que dificultan su uso por parte de cualquier tipo de población 5. De acuerdo con la Norma NTC 6047 numeral 45 Señalización, en las edificaciones de uso público debe haber un plano de orientación en alto relieve en sistema braille y/o en sistema de audio y video, por lo tanto, se solicita la instalación de este. 6. Se deben adecuar las sillas interlocutoras del área de atención al ciudadano conforme a la normatividad vigente, en cuanto a que deben tener apoyabrazos Evidencia: Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General Requisito afectado: Lineamientos Secretaría General - Manual de servicio a la ciudadanía

ID	Nombre del hallazgo	Descripción
12	Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General - Conocimiento de protocolos de atención diferencial	Se evidencia la necesidad de brindar mayor capacitación a la colaboradora Valentina Solano en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito en protocolos de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica, para lo cual los invitamos a revisar y participar en la oferta de cualificación que brinda la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en los temas antes señalados, así como en los temas propios de servicio a la ciudadanía Evidencia: Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General Requisito afectado: Lineamientos Secretaría General - Manual de servicio a la ciudadanía

Fuente: Planilla mejoramiento continuo 2025 OSC

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

5.4 Cronograma de trabajo Plan Padrino marzo 2025

- Por solicitud de las Direcciones Locales de Bosa, Chapinero, Teusaquillo, Tunjuelito y Rafael Uribe Uribe, se programarán espacios de refuerzo y socialización del uso de la herramienta Digiturno.
- Se continuará con el cronograma de atención de solicitudes de capacitación de los aplicativos de gestión SIGA y Bogotá Te Escucha, en atención a los nombramientos de personal administrativo que continuarán producto swl Concurso de Mérito Distrito 5.
- Se revisarán y subsanarán las quejas bloqueadas que presente el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Se realizarán seguimientos puntuales a las dependencias y Colegios que presenten un alto número de solicitudes vencidas y/o sin digitalizar.