

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias
y Felicitaciones - PQRSDF – julio 2025

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

Agosto 2025

Contenido

Introducción.....	4
Glosario.....	5
1. Canales de atención de la entidad.....	7
1.1 Principales temas de consulta.....	8
2. Radicación de solicitudes.....	8
2.1 Análisis de la gestión realizada.....	10
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites.....	10
2.1.2 Requerimientos legales.....	11
2.1.3 Grupo PQRSDF.....	12
2.1.4 Acceso a la información pública.....	12
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación.....	12
2.2.1 Dependencias de la entidad.....	12
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	14
2.2.3 Entes de control.....	14
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones.....	16
2. Indicadores de gestión de PQRSDF.....	16
2.1 Nivel de oportunidad.....	16
2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	18
2.3 Valoración de la calidad en la respuesta.....	19
2.4 Percepción de la calidad en las respuestas.....	21
2.5 Gestión vencidos.....	23
3. Gestión de correspondencia de salida.....	23
3.1 Indicadores de gestión correspondencia.....	24
3.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....	24
4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	25
5. Gestión de Mejoramiento Continuo.....	27
5.1. Gestión de reporte de hallazgos.....	28
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior.....	28
5.3. Acciones de mejora planteadas para Julio 2025.....	28
5.4. Cronograma de trabajo Plan Padrino julio 2025.....	¡Error! Marcador no definido.

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados julio 2023, 2024 y 2025.....	7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – julio.....	8
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento julio.....	8
Tabla 4. Correspondencia de entrada.....	9
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda.....	11
Tabla 6. Oficinas con mayor participación.....	12
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA.....	13
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE.....	13
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	14
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....	15
Tabla 11. Nivel oportunidad julio 2025.....	16
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad.....	17
Tabla 13. Nivel oportunidad trámites.....	18
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias.....	19
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	20

Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	22
Tabla 17. Histórico indicador de percepción.....	22
Tabla 18. Variación de vencimientos	23
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025	24
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	24
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	26
Tabla 22. indicadores corte julio 2025	27

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado julio	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	10
Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades.....	15
Gráfica 4. Histórico nivel de oportunidad total dependencias.....	17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	17
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	18
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	20

Introducción

Este informe fue elaborado por la Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos ciudadanos recibidos en la entidad en julio de 2025, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), los radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

Lo anterior, con el fin de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y aportar para la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad.

Con el presente informe se llevan a cabo las acciones de cumplimiento del Plan Operativo Anual - POA y del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, en lo concerniente a las actividades para generar un informe mensual referente al seguimiento y alertas a las dependencias de la entidad respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDf y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, para que se generen las respectivas acciones de mejora por las dependencias.

Este informe mensual es publicado en la página web de la entidad, con las acciones de mejora respectivas y los cumplimientos a los procedimientos y lineamientos de la entidad en la gestión de peticiones. Con esto se da cumplimiento al 100% de las labores de seguimiento y control de la gestión de peticiones quejas y reclamos en la entidad.

Nota: Para la elaboración de este informe se tiene en cuenta la base de datos maestra de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que contiene los datos actualizados de las PQRSDf que llegan a la Secretaría de Educación del Distrito. Como actividad de control adicional para garantizar la confiabilidad de la información reportada, la persona responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para julio de 2025 se evidencia coincidencia de 34.009 registros.

Glosario

Términos que se encuentran en este informe:

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

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

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

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

1. Canales de atención de la entidad

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

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

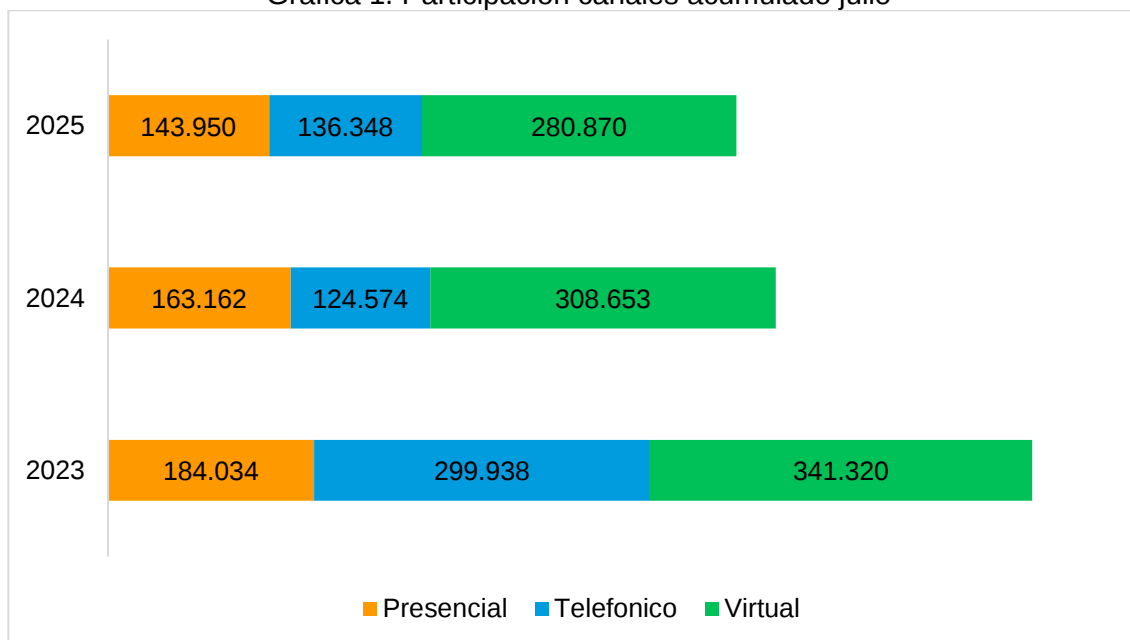
Tabla 1. Participación canales acumulados julio 2023, 2024 y 2025

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	184.034	299.938	341.320
2024	163.162	124.574	308.653
2025	143.950	136.348	280.870
Total, general	491.146	560.860	930.843

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado julio



Fuente: Datos canales OSC

La participación en el canal presencial y en el virtual, presenta una tendencia decreciente constante en los últimos tres años, debido a la optimización del proceso de matrículas y la gestión de las solicitudes de movilidad escolar. El canal telefónico no es constante, pero sí ha tenido una tendencia decreciente con respecto al dato de 2023.

1.1 Principales temas de consulta

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – julio

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	19,28%
Revisión de cesantías y pensiones	14,92%
Ampliación de información	12,61%
Subsidio de transporte	11,12%
Movilidad escolar	10,96%
Traslado de estudiantes antiguos	5,82%
Matrículas escolares	2,17%
Novedades estudiantes	2,05%
Otros programas y campañas	1,84%
Prestaciones sociales docentes	1,51%
Total	82,28%

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

De acuerdo con los datos de julio de 2025, el trámite que más se realizó fue el de asignación de cupo escolar con 19,28%, el cual sube a primer lugar respecto al mes anterior; revisión de cesantías y pensiones con 14,92% sube al segundo lugar; ampliación de información y subsidio de transporte bajaron a un tercer y cuarto lugar con 12,61% y 11,12% respectivamente; movilidad escolar con una participación de 10,96% estuvo en el quinto puesto, lo que confirma que la demanda de este servicio es más baja a medida que avanza el proceso de asignación y formalización; el traslado de estudiantes antiguos registró un leve aumento con respecto al mes anterior ya que pasó de 4,75% a 5,82%

En general, se percibe una transición en las necesidades de la ciudadanía, con una disminución en la demanda de novedades estudiantiles y prestaciones sociales de docentes.

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 julio

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
Solicitudes y trámites 94,64%	Derecho de Petición Interés Particular	296	16.346	16.642
	Contáctenos		5.167	5.167
	FUT		1.662	1.662
	Informativo		242	242
	Derecho de petición interés general	109	73	182

	Respuesta		73	73
	Derecho de petición de consulta	47	2	49
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	19	14	33
	Derecho de petición de información		20	20
	Invitación		10	10
	Factura		3	3
	Derecho de petición interés particular		8.094	8.094
Requerimientos Legales 3,74%	Derecho de petición interés general		8	8
	Tutela	-	744	744
	Expediente	-	345	345
	Recurso de apelación	-	66	66
	Cumplimiento de fallo	-	45	45
	Demandas	-	40	40
	Conciliación	-	18	18
PQRSDF 1,44%	Recurso de reposición	-	15	15
	Queja	329	6	335
	Reclamo	135	1	136
	Denuncia por actos de corrupción	9	3	12
	Sugerencia	3	1	4
Solicitud de acceso a la información 0,18%	Felicitación	3		3
	Solicitud de acceso a la información	55	6	61
Total		1.005	33.004	34.009
Total general		68.018		

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

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

Tabla 4. Correspondencia de entrada

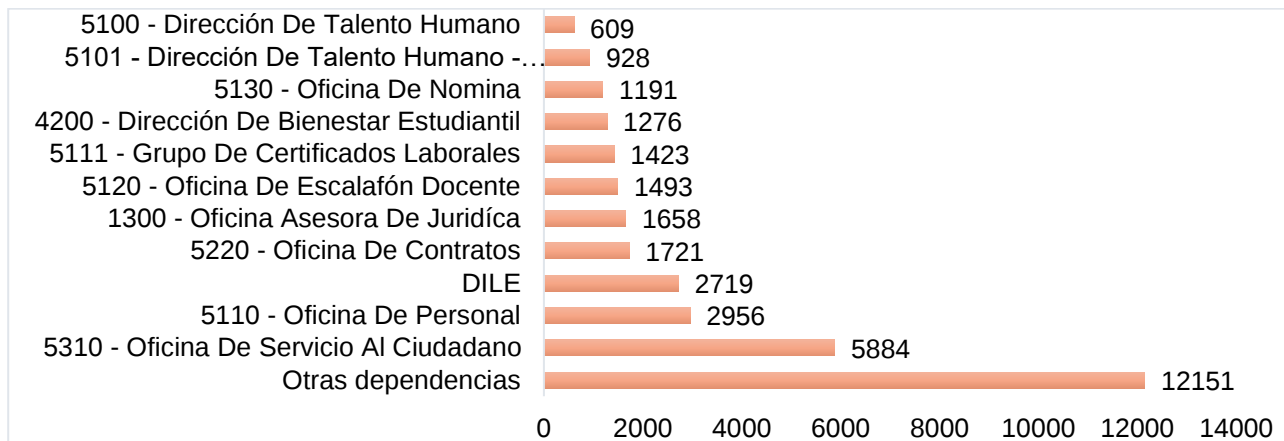
Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
febrero-24	54.312	550	721	35	55.618
marzo-24	36.826	632	623	45	38.126
abril-24	37.163	696	796	45	38.700
mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
junio-24	23.469	355	678	29	24.531
julio-24	32.852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

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
septiembre-24	36.643	631	735	44	38.053
octubre-24	28.606	1.215	918	109	30.848
noviembre-24	27.754	520	1.125	34	29.433
diciembre-24	26.077	306	961	37	27.381
enero-25	46.256	561	883	67	47.767
febrero-25	47.961	758	1.376	89	50.184
marzo-25	41.675	582	1.247	55	43.559
abril-25	31.991	559	1.036	89	33.675
mayo-25	29.993	628	1.254	75	31.950
junio-25	26.570	566	1.001	64	28.201
Julio-25	32.185	490	1.273	61	34.009

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 20,60% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 92,70% fue atendido en Nivel Central y el 7,30% por las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 86% se realiza a través de canales virtuales y el 14% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes respecto a las radicaciones de toda la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.884 requerimientos que en su mayoría corresponde al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 74,81%
 - b) Devolución de legalización con un 9,99%
 - c) General 5,17%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 74,42%
 - b) Renuncias 5,72%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 5,21%
- 3) Oficina de Contratos:
 - a) Certificaciones de contratos (15 días) 93,20%
 - b) General (15 días) 6,45%
 - c) Liquidación unilateral contrato y/o convenio (30 días) 0,06%
- 4) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) General 52,11%
 - b) Tutela 40,65%
 - c) Pruebas 2,05%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 57,27%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277 24,72%
 - c) Ascenso privado Decreto 2277 11,79%

2.1.2 Requerimientos legales

En julio, las solicitudes relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.273, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	744	58,44%
Expediente	345	27,10%
Recurso de Apelación	66	5,19%
Cumplimiento de Fallo	45	3,53%
Demandas	40	3,14%
Conciliación	18	1,40%
Recurso de Reposición	15	1,20%
Total	1.273	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 490 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias para su trámite. Del total recibido, el 81% fue atendido 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 responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	46	9%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	41	8%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	31	6%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	27	6%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	17	3%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	17	3%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	16	3%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	15	3%
5110 - Oficina de Personal	14	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	13	3%
Demás dependencias	171	35%
IED	82	18%
Total	490	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En julio de 2025 ingresaron 61 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección Local de Educación Antonio Nariño (6), la Oficina para la Convivencia Escolar (5) y el Grupo de Certificados Laborales (3). Las 47 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

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

Los requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en julio están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, certificaciones de contratistas, inicio de labores docentes provisionales, beneficios de transporte escolar, finalización de labores docentes provisionales, inscripción al escalafón nacional docente, entre otros, que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	31.775
Constancias y/o Certificaciones de Estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.393
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.614
Certificación de Contrato y/o Convenio	1.605
Inicio de Labores de Docentes Provisionales	1.080
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	958
Finalización de Labores de Docentes Provisionales	525
Inscripción en el escalafón nacional docente	369
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	217
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	194
Total	47.730

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Con respecto al mes anterior en SIGA, hubo un aumento de solicitudes del 19,85%. En julio se registró un incremento significativo en temas como certificación de contrato y/o convenio, inicio de labores de docentes provisionales e inscripción en el escalafón nacional docente. Los temas con menor número de solicitudes fueron renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo, duplicados de diplomas y modificaciones del registro del título y finalización de labores de docentes provisionales.

En relación con junio, en Bogotá te Escucha (BTE), hubo un aumento de solicitudes del 1,64%. Los temas con mayor número de solicitudes en julio fueron gestión activa, falta de información o información general y acompañamiento escolar en colegios distritales.

En cuanto a los subtemas categorizados en BTE, destacan las solicitudes por matoneo o violencia escolar tanto de parte de estudiantes como de docentes y directivos, aunque con una disminución significativa respecto a junio, especialmente en el caso de quejas contra docentes.

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Gestión activa	425
Falta de información o información general	169
Acompañamiento escolar colegios distritales	51
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	31
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	25
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	23
Solicitud de cupo colegio distrital	23
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	20
Acompañamiento escolar colegios privados	19
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	18
Total	804

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

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

Los trámites que concentraron el mayor número de solicitudes en julio, según la tipología del SIGA, fueron: general con 31.775 registros, constancias y/o certificaciones de estudio en instituciones educativas distritales con 6.393 y legalización de documentos para estudiar en el exterior con 4.614.

En julio, las solicitudes registradas a través de Bogotá Te Escucha también mostraron un leve aumento del 1,64 % en julio respecto a junio (pasó de 791 a 804 registros). Si bien la tendencia en el primer semestre presentó variaciones, se destacan los siguientes valores: enero y febrero con 1.141 registros, marzo con 912, abril con 928 y mayo con 1.140 registros, lo que representó un incremento del 51 % respecto a abril. Tras la disminución observada en junio, julio mantiene una relativa estabilidad.

En este último mes, los subtemas más recurrentes en Bogotá Te Escucha fueron: gestión activa (425 registros), falta de información o información general (169) y acompañamiento escolar en colegios distritales (51), que en conjunto concentraron la mayor parte de las solicitudes.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En julio se recibieron 12 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	7
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1
5110 - Oficina de Personal	1
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1
6010 - 15 Colegio Magdalena Ortega de Nariño (IED)	1
5100 - Dirección de Talento Humano	1
Total	12

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.3 Entes de control

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

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en total se registraron 823, los cuales se clasifican en 3 grupos:

- Organismo autónomo e independiente (organismos de control Distrital o Nacional).
- Ramas del poder público (Ejecutiva y Judicial).
- Ramas del poder legislativo (Congreso de la República).

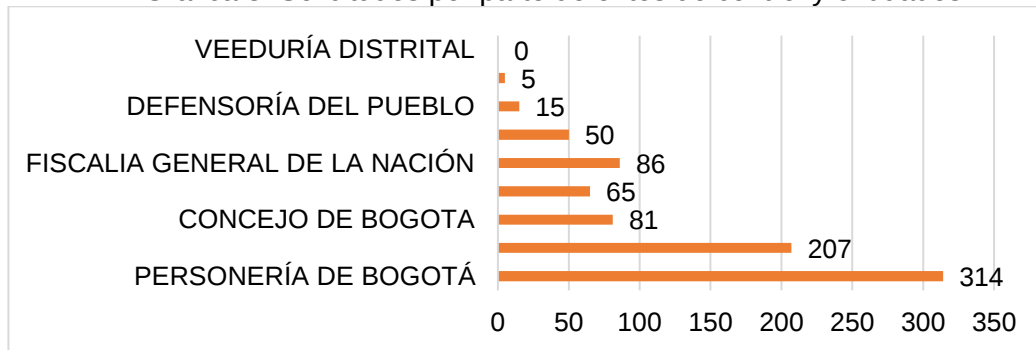
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de control distrital*	207
Organismo de control nacional*	80
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	445
Rama Judicial*	86
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	5
Total	823

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

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



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 38% procede de la Personería de Bogotá D.C., el 25% del Ministerio de Educación, el 10% del Concejo de Bogotá D.C. y el restante 27% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En julio en SIGA y BTE se recibieron 3 felicitaciones y 1 sugerencia, con los siguientes radicados: Felicitaciones:

- 3342272025: La ciudadana (...) felicita la atención de Rocío Matallana de la Oficina de Servicio al Ciudadano por el excelente servicio prestado y por brindar información clara.
- 3492122025: La ciudadana (...) felicita la atención prestada por Adriana Peralta de la Oficina de Servicio al Ciudadano por su excelente servicio y la claridad en la información suministrada.
- 3589612025: La ciudadana (...) felicita la atención del grupo de Fondo Prestacional por su gestión, atención, formalidad y actitud positiva.

Sugerencia:

- 3606832025: La ciudadana (...) sugiere a la Secretaría de Educación del Distrito celeridad en la expedición de certificados de estudio.

2. Indicadores de gestión de PQRSDF

2.1 Nivel de oportunidad

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

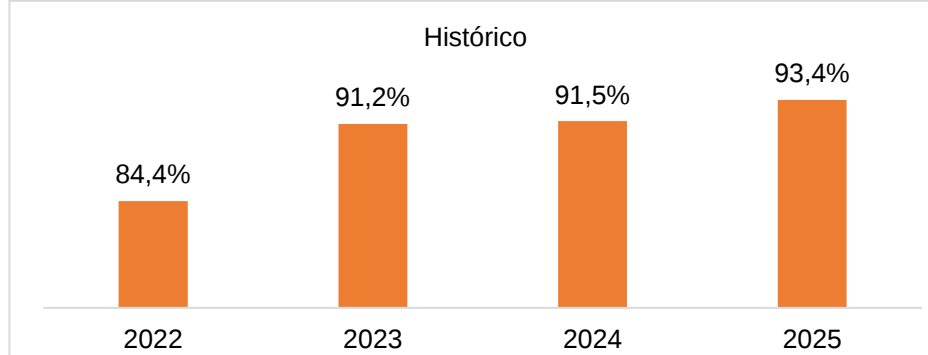
Tabla 11. Nivel oportunidad julio 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	195	2.643	2.838	93,1%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	68	2.437	2.505	97,3%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	26	312	338	92,3%
Subsecretaría de Gestión Institucional	1.332	15.496	16.828	92,1%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	79	2.976	3.055	97,4%
IED	409	7.311	7.720	94,7%

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

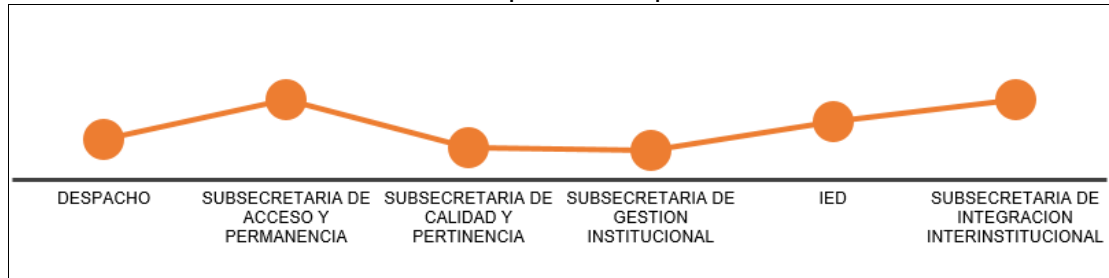
¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Gráfica 4. Histórico por mes (julio) nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 5. Nivel de oportunidad por Subsecretaría



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

La medición del nivel de oportunidad se realiza en las 62 dependencias del nivel central con los siguientes resultados: 23 dependencias cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 27 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 6 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 4 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad. Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en julio fueron:

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
1100 - Oficina Asesora de Planeación	7	44	51	86%
5100 - Dirección de Talento Humano	1	7	8	88%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	23	54	77	70%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	5	6	83%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	46	298	344	87%
5100 - Dirección de Talento Humano	87	317	404	78%
5110 - Oficina de Personal	348	2408	2.756	87%

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
5111 - Grupo de Certificados Laborales	308	1272	1.580	81%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	381	1277	1.658	77%
5200 - Dirección de Contratación	2	2	4	50%

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

2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

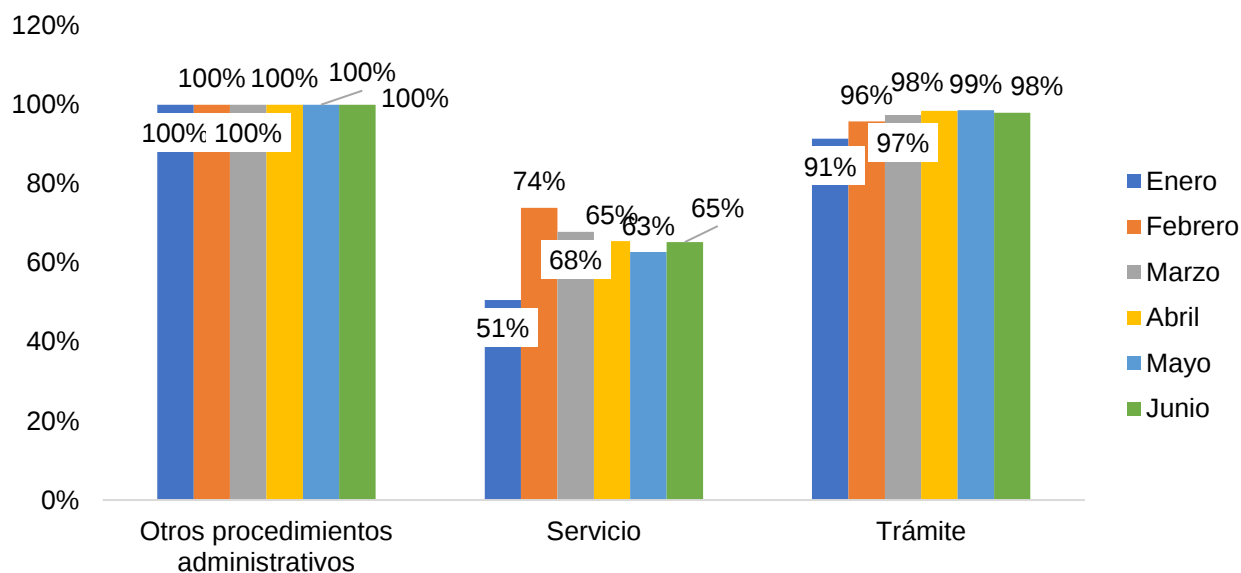
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de datos de operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	105.525	101.432	96,1%	65
Servicio	51.075	33.500	65,6%	31
Otros procedimientos administrativos	6.044	6.044	100%	15
Total	162.644	140.976	86,7%	111

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites
Detalle por dependencia de los trámites, entre enero y junio de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

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

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPA y servicios. En conclusión, los datos reflejan un avance en la eficiencia y oportunidad en la gestión de solicitudes, lo que sugiere un impacto positivo de la implementación de la Política de racionalización de trámites. Sin embargo, es fundamental mejorar en los procesos con las áreas cuyo nivel de oportunidad en el trámite es inferior a 90%

2.3 Valoración de la calidad en la respuesta

En busca del fortalecimiento y mejora en la calidad de las respuestas, se han establecido acciones de mejora a través de diversas herramientas dirigidas a incrementar la efectividad y transparencia. Por lo anterior, para medir el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y de respuesta a las solicitudes ciudadanas, se realiza el análisis en la calidad de las respuestas emitidas conforme con lo estipulado en la “*Guía Metodológica en la Valoración de la calidad en las respuestas*” 05-MG-005, implementada en la entidad.

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



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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. De 376 requerimientos evaluados, se obtuvo que 116 no cumplen con alguno de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema).

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por nivel central, local 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 julio es una muestra de 376 monitoreos, en la que 260 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 116 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 69,15%. El acumulado del año 2025 con corte a julio es de 82,47%. A continuación, se presentan las dependencias e Instituciones Educativas con 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
5130 - Oficina de Nómina	817	15	1	14	93,33%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1775	10	2	8	80,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	208	4	1	3	75,00%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	85	4	1	3	75,00%
4100 - Dirección de Cobertura	450	4	1	3	75,00%

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	144	3	1	2	66,67%
6004 - 03 Colegio Alemania Unificada (IED)	9	3	1	2	66,67%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	155	2	1	1	50,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	68	4	2	2	50,00%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	112	6	3	3	50,00%
6008 - 38 Colegio San José de Castilla (IED)	72	2	1	1	50,00%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	81	3	2	1	33,33%
5100 - Dirección de Talento Humano	231	4	3	1	25,00%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1587	84	78	6	7,14%
1000 - Despacho	133	4	4	0	0,00%
6001 - 08 Colegio SaludCoop Norte (IED)	21	1	1	0	0,00%
6006 - 04 Colegio INEM Santiago Pérez (IED)	40	1	1	0	0,00%
6007 - 02 Colegio Alfonso Reyes Echandía (IED)	13	1	1	0	0,00%
6010 - 10 Colegio Instituto Técnico Laureano Gómez (IED)	21	1	1	0	0,00%
6011 - 14 Colegio la Gaitana (IED)	18	1	1	0	0,00%
6014 - 08 Colegio Técnico Menorah (IED)	27	3	3	0	0,00%
6019 - 11 Colegio Cundinamarca (IED)	38	6	6	0	0,00%
Total	6105	166	116	50	36,23%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterada de los no cumplimientos se debe a que no relaciona el radicado de entrada en el aplicativo ni en el oficio para identificar la petición, situación que se reportó en las actividades de calidad, por lo que se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

2.4 Percepción de la calidad en las respuestas

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

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

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

Una vez aplicada la encuesta, en julio se obtuvo un total de 87 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 13 dependencias de la entidad, 12 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

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

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Contratos	1		1	100%
Oficina de Personal	7	5	12	58%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	1	2	50%
Oficina de Nómina	7	7	14	50%
Oficina de Servicio al Ciudadano	5	5	10	50%
Oficina de Escalafón Docente	3	4	7	43%
Dirección de Bienestar Estudiantil	14	19	33	42%
Archivo SED	1	2	3	33%
Colegio Villa Rica (IED)		1	1	0%
Dirección Local de Educación Mártires		1	1	0%
Oficina para la Convivencia Escolar		1	1	0%
Dirección Local de Educación Suba		1	1	0%
Dirección Local de Educación Teusaquillo		1	1	0%
Total general	39	48	87	44,83%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 44,83%, con una baja respecto del anterior reporte. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se implementó la estrategia *"Ponte en los zapatos del otro"* que, de manera constante, a través de las publicaciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve la necesidad de que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Suma de Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	148	72	76	48,6%
Febrero	31	11	20	35,5%
Marzo	91	37	54	40,7%
Abril	91	34	57	37,4%
Mayo	413	249	164	60,3%
Junio	48	25	23	52,1%

Mes	Suma de Total	Cumple	No cumple	% NPR
Julio	87	39	48	44,8%
Total general	909	467	442	51,4%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

2.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 04 de julio que presentaba 1.399 radicados vencidos con el reporte del 05 de agosto de 2025 que presentó 1.180, se evidencia una disminución en 219 casos. Los 1.180 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 350 son entradas, 653 internos, 106 FUT y 71 SDQSDF.
- 1.109 son de SIGA y 71 de Bogotá te Escucha.
- 654 pertenecen a Nivel Central, 42 a Direcciones Locales de Educación y 484 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Junio	Julio	Variación
Nivel Central	763	654	Bajó
Dirección Local	17	42	Subió
IED	619	484	Bajó
Total	1.399	1.180	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Gestión de correspondencia de salida

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento, contrató con Servicios Postales Nacionales 4-72 el servicio de entrega de correspondencia física y correo electrónico, enviado a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co administrados por la Oficina de Servicio al Ciudadano; por su parte, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento administra el correo ocdisciplinariojuzq@educacionbogota.gov.co.

En julio se tramitaron 1.424 documentos de correspondencia de salida física; 738 fueron envíos urbanos, 2 envíos regionales y 24 envíos nacionales. De igual forma, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 660 envíos, de los cuales 94 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 566 restantes a entregas personales y a entidades. En cuanto al correo electrónico postal certificado, durante julio de 2025 se recibieron 20.982 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas, lo que representa un aumento del 18,15%, frente a las 17.759 del mes anterior.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Febrero	1.086	35.883	36.969
Marzo	1.037	27.163	28.200
Abril	1.112	23.761	24.873
Mayo	1.766	23.177	24.943
Junio	956	17.759	18.715
Julio	1.424	20.982	22.406
Total	8.207	168.405	176.612

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

3.1 Indicadores de gestión correspondencia

3.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante julio la correspondencia física presentó una efectividad del 74% con 1424 envíos, de los cuales 1.057 entregas fueron efectivas y 367 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de preparación de este informe (12 de agosto) persiste 1 envío con estado “En Clasificación” que se toma como devolución, debido a la complejidad de la ubicación. La gestión de 4-72 en este periodo, se detalla así:

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

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
1000-Despacho	0	5	5	100%
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional	0	2	2	100%
1200-Oficina de Control Interno	0	1	1	100%
1300-Oficina Asesora Jurídica	0	5	5	100%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	0	11	11	100%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	0	7	7	100%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	0	4	4	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	0	4	4	100%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	0	4	4	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	0	10	10	100%
2205-Dirección Local de Educación Usme	0	8	8	100%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	0	7	7	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	0	4	4	100%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	0	4	4	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	0	5	5	100%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	0	5	5	100%
2211-Dirección Local de Educación Suba	0	5	5	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	5	5	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	0	9	9	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	0	5	5	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	0	4	4	100%

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	0	10	10	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	3	3	100%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	0	1	1	100%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	0	1	1	100%
4100-Dirección de Cobertura	0	1	1	100%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	0	4	4	100%
4400-Dirección de Dotaciones Escolares	0	2	2	100%
5100-Dirección de Talento Humano	0	3	3	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	0	1	1	100%
5110-Oficina de Personal	2	142	144	99%
5111-Grupo de Certificados Laborales	3	33	36	92%
5120-Oficina de Escalafón Docente	3	22	25	88%
5130-Oficina de Nómina	2	10	12	83%
5200-Dirección de Contratación	118	393	511	77%
5220-Oficina de Contratos	13	34	47	72%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	2	5	7	71%
5301-Archivo Sed	19	29	48	60%
531002-Oficina OSC Respuestas	108	145	253	57%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	85	94	179	53%
2300-Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	3	3	6	50%
4300-Dirección de Dotaciones Escolares	1	1	2	50%
3200-Dirección de Educación Media	6	5	11	45%
3400-Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	2	1	3	33%
Total General	367	1057	1424	74%

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

4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En julio de 2025 se remitieron 20.982 envíos por correo electrónico certificado, 14.933 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 6.049 a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por Servicios Postales Nacionales 4-72; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, para este periodo fue de 21.852 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 702 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 4,7% de los envíos hechos por este buzón. Estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío.

No se lleva registro de la cantidad de devoluciones a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y tampoco de

ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Con el fin de llevar el seguimiento, control y mejora se diligencia a diario un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no pueden ser remitidas a los destinatarios por inconsistencias tales como falta de correo electrónico en la planilla, falta de adjuntos o adjuntos incompletos en SIGA, entre otros motivos.

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresó durante julio a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 438 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 2,93% de las solicitudes recibidas por este buzón. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

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

Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregado	Devolución	Total	Efectividad
1000 - Despacho	1	0	1	100,00%
1200 - Oficina de Control Interno	1	0	1	100,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	272	35	307	88,60%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	376	26	402	93,53%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	0	1	100,00%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	9	1	10	90,00%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	255	13	268	95,15%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	148	6	154	96,10%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	97	10	107	90,65%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	6	0	6	100,00%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	143	2	145	98,62%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	118	7	125	94,40%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	75	11	86	87,21%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	85	11	96	88,54%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	124	7	131	94,66%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	276	1	277	99,64%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	290	34	324	89,51%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	144	10	154	93,51%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	123	7	130	94,62%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	41	3	44	93,18%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	91	4	95	95,79%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	78	3	81	96,30%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	130	8	138	94,20%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	178	6	184	96,74%
2400 - Dirección de Relaciones Con El Sector Educativo Privado	1	0	1	100,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	267	57	324	82,41%

Dependencia	Entregado	Devolución	Total	Efectividad
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	112	16	128	87,50%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	12	2	14	85,71%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	2	0	2	100,00%
3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	103	9	112	91,96%
3500 - Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	1	0	1	100,00%
3600 - Dirección de Evaluación de La Educación	39	5	44	88,64%
4100 - Dirección de Cobertura	413	78	491	84,11%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1454	67	1521	95,60%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	349	22	371	94,07%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	13	0	13	100,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	272	15	287	94,77%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	984	32	1016	96,85%
5110 - Oficina de Personal	1091	30	1121	97,32%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	37	1	38	97,37%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1924	55	1979	97,22%
5130 - Oficina de Nómina	1217	35	1252	97,20%
5220 - Oficina de Contratos	134	8	142	94,37%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	52	5	57	91,23%
5301 - Archivo Sed	380	11	391	97,19%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	1628	32	1660	98,07%
531002 - Oficina OSC Respuestas	684	17	701	97,57%
Total General	14231	702	14933	95,30%

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

5. Gestión de mejoramiento continuo

Tabla 22. indicadores corte julio 2025

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Nivel de oportunidad total	En términos	27669	61838	40257	56623	46026	37345	45915
	Total, evaluado	31242	68318	42702	60302	49189	40155	49087
	%	89%	91%	94,27%	94%	94%	93%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	27084	60514	38915	55541	44910	36288	44798
	Total, evaluado	30604	66836	41229	59115	47957	39006	47864
	%	88%	91%	94,39%	94%	94%	93%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	585	1324	1342	1082	1116	1057	1117
	Total, evaluado	638	1482	1473	1187	1232	1149	1223
	%	92%	89%	91,11%	91%	91%	92%	91%
Total calidad SED	%	88,24	86,41%	85,63%	79,8%	85,22%	85,83%	69,15%
	Sin error	180	318	280	289	323	321	260
	Total, muestra	204	368	327	362	379	374	376
Calidad SIGA	%	-	-	-	-	86,63%	85,323%	68,22%

	Sin error	-	-	-	-	311	308	249
	Total, muestra	-	-	-	-	359	361	365
	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%	60,0%	100%	100%
Calidad BTE	Sin error	180	318	280	289	12	13	11
	Total, muestra	204	368	327	362	20	13	11
	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%	60,0%	100%	100%
Vencidos BTE	Total	67	108	67	102	102	76	71
	Vigencia actual	22	74	46	84	86	60	56
	Vigencias anteriores	45	34	21	18	16	16	15
Vencidos SIGA	Total	1803	2449	1622	1621	1449	1323	1109
	Vigencia actual	1058	1804	1226	1280	1239	1137	952
	Vigencias anteriores	745	645	396	341	210	186	157
Total vencidos	Total	1870	2557	1689	1723	1551	1399	1180
Percepción en las respuestas	%	48,65%	35,48%	40,66%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83%

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 PQRSD y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento de la actividad del POA 2025, la cual a la fecha tiene un avance del 100%.

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

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

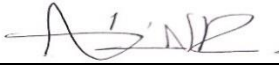
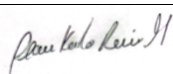
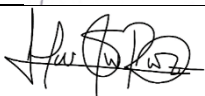
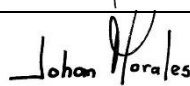
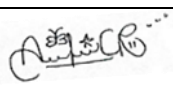
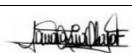
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte de actividades de notificación en el informe de operaciones generado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con datos de cumplimiento e incumplimiento de las áreas.
- Durante el mes de julio no fue posible el cierre efectivo de peticiones por lo cual se puede evidenciar un leve aumento de vencidos, que se debe al cambio de personal administrativo en las diferentes dependencias de la entidad, lo que implica adelantar acciones de capacitación y seguimiento.

5.3. Acciones de mejora planteadas para agosto 2025

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación
- Continuar con los procesos masivos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.

- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- Se continuará con el cronograma de atención de solicitudes de capacitación de los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha (Plan Padrino).
- Se revisarán y subsanarán las quejas bloqueadas que presente el aplicativo Bogotá Te Escucha (Plan Padrino).
- Se realizarán seguimientos puntuales a las dependencias y Colegios que presenten un alto número de solicitudes vencidas y/o sin digitalizar (Plan Padrino).
- Adelantar jornadas de sensibilización del equipo Plan Padrino al nivel central.

Proyectó	Firma
Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista	
Luz Dary Perilla Aux administrativo 407-05	
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	
Alexandra Cortés Rodríguez Aux administrativo	
Revisó	
Sandra Ximena Olaya Flórez Contratista	
Aprobó	
Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	