

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

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

Julio 2025

Contenido

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.....	12
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites.....	12
2.1.2 Requerimientos legales.....	12
2.1.3 Grupo PQRSDF.....	13
2.1.4 Acceso a la información pública.....	13
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación.....	13
2.2.1 Dependencias de la entidad.....	14
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	15
2.2.3 Entes de control.....	16
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones.....	17
2. Indicadores de gestión de PQRSDF.....	17
2.1 Nivel de oportunidad.....	17
2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	19
2.3 Valoración de la calidad en la respuesta.....	20
2.4 Percepción de la calidad en las respuestas.....	22
2.5 Gestión vencidos.....	24
3. Gestión de correspondencia de salida.....	24
3.1 Indicadores de gestión correspondencia.....	25
3.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....	25
4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....	26
5. Gestión de Mejoramiento Continuo.....	28
5.1. Gestión de reporte de hallazgos.....	29
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior.....	29
5.3. Acciones de mejora planteadas para Junio 2025.....	30
5.4. Cronograma de trabajo Plan Padrino junio 2025.....	30

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados juni 2023, 2024 y 2025	8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – junio	9
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....	9
Tabla 4. Correspondencia de entrada	10
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda.....	12
Tabla 6. Oficinas con mayor participación.....	13
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA	14
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE	14
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	15
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama	16
Tabla 11. Nivel Oportunidad junio 2025	17
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	20
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	22
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción.....	23
Tabla 18. Variación de vencimientos.....	24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025	25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	25
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	27
Tabla 22. indicadores corte junio 2025.....	28

Listado de gráficas

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

Introducción

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 junio 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, el servidor responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para junio de 2025 se evidencia coincidencia de 28.201 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 interponer sus requerimientos y recibir la respectiva respuesta.

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

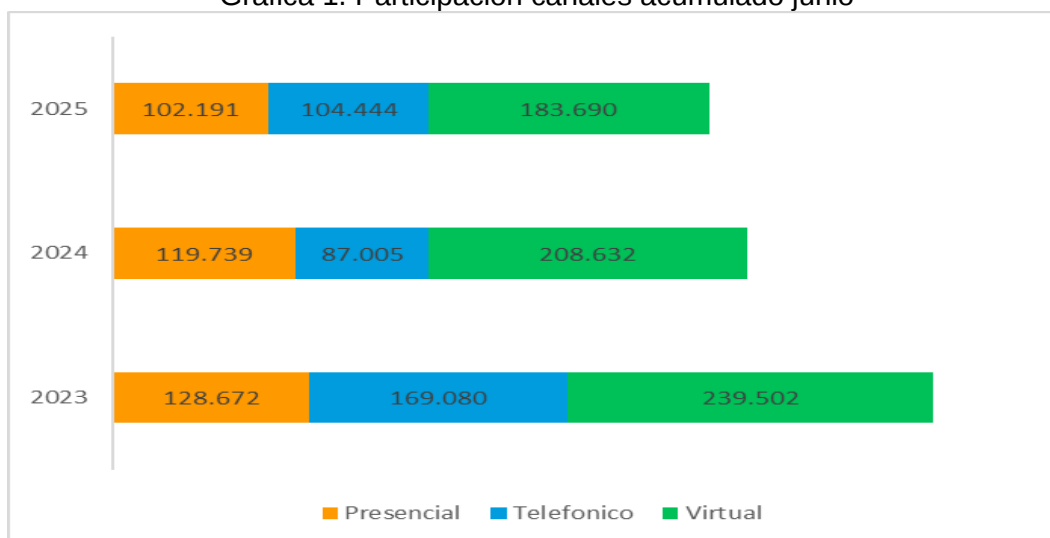
Tabla 1. Participación canales acumulados junio 2023, 2024 y 2025

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	165.143	283.715	309.543
2024	147.704	112.302	274.546
2025	127.143	145.647	245.400
Total, general	439.990	541.664	829.489

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado junio



Fuente: Datos canales OSC

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

1.1 Principales temas de consulta

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – junio

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Movilidad escolar	20,02%
Subsidio de transporte	16,29%
Revisión de cesantías y pensiones	12,70%
Asignación de cupo escolar	12,63%
Ampliación de información	10,26%
Traslado de estudiantes antiguos	4,75%
Novedades estudiantes	1,78%
Matrículas escolares	1,61%
Prestaciones sociales docentes	1,57%
Otros programas y campañas	1,49%
Total	83,08%

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

De acuerdo con los datos de junio de 2025, el trámite que más se realizó fue el de movilidad escolar con 20,02%, el cual sube a primer lugar respecto al mes anterior; subsidio de transporte con 16,29% sube al segundo lugar; revisión de cesantías y pensiones baja al tercer lugar con 12,70% y la asignación de cupos escolares con una participación de 12,63% ocupa el cuarto puesto, lo que confirma que la demanda de este servicio es más baja a medida que avanza el proceso de asignación y formalización.

La ampliación de información registró una leve disminución a 10,26% con respecto a mayo que estaba en 10,61%, esto se debe a que la ciudadanía no envía la información completa para adelantar los trámites y servicios que presta la entidad.

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 movilidad.

2. Radicación de solicitudes

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

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total
Solicitudes y Trámites 94,22%	Derecho de petición interés particular	261	13.743	14.004
	Contáctenos		4.766	4.766
	FUT		770	770
	Derecho de petición interés general	52	48	100

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te escucha	SIGA	Total
	Informativo		89	89
	Respuesta		46	46
	Derecho de petición de consulta	37	3	40
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	11	19	30
	Invitación		10	10
	Derecho de petición de información		3	3
	Factura		3	3
	Derecho de petición interés particular		6.695	6.695
	Derecho de petición interés general		14	14
Requerimientos Legales 3,55%	Tutela	-	606	606
	Expediente	-	224	224
	Recurso de apelación	-	53	53
	Demandas	-	40	40
	Cumplimiento de fallo	-	37	37
	Conciliación	-	30	30
	Recurso de reposición	-	10	10
	Citación	-	1	1
PQRSDF 2,01%	Queja	377	10	387
	Reclamo	157		157
	Denuncia por actos de corrupción	10	4	14
	Sugerencia	7		7
	Felicitación	1		1
Solicitud de Acceso a la Información 0,23%	Solicitud de Acceso a la Información	58	6	64
Total general		971	27.230	28.201

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

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

Tabla 4. Correspondencia de entrada

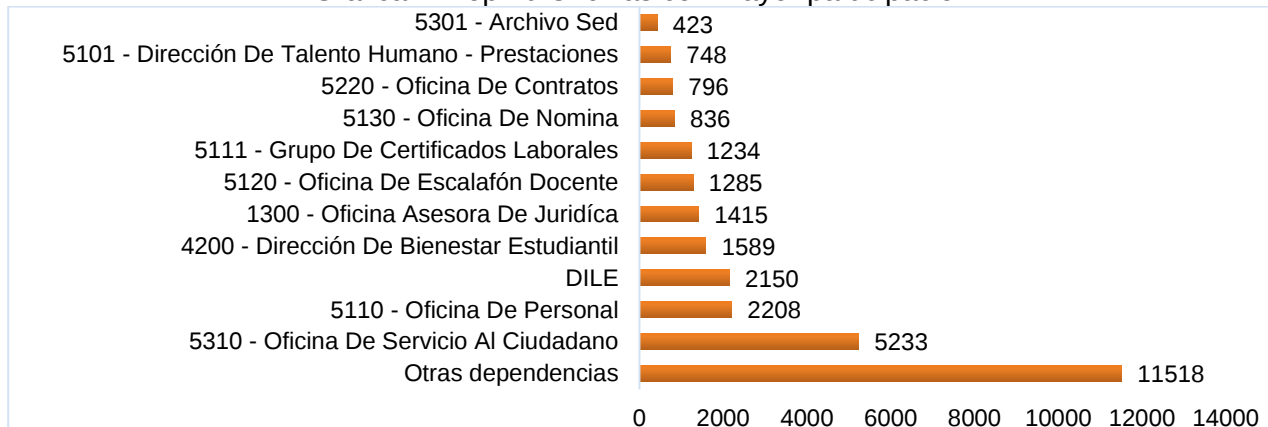
Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
febrero-24	54.312	550	721	35	55.618
marzo-24	36.826	632	623	45	38.126

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
abril-24	37.163	696	796	45	38.700
mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
junio-24	23.469	355	678	29	24.531
julio-24	32.852	423	872	65	34.212
agosto-24	28.984	695	690	69	30.438
septiembre-24	36.643	631	735	44	44.235
octubre-24	28.606	1.215	918	109	30.850
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

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 11,73% 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 87% se realiza a través de canales virtuales y el 13% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes respecto a las radicaciones de toda la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.233 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

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 72,90%
 - b) Devolución de legalización con un 12,23%
 - c) General 4,64%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 73,51%
 - b) Renuncias 6,93%
 - c) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 6,48%
- 3) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a) Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar (15 días) 73,51%
 - b) Rutas escolares 4,72%
 - c) Programación de alimentación escolar – requerimientos proveedores e interventorías PAE 4,03%
- 4) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) General 48,98%
 - b) Tutela 43,75%
 - c) Autos Procuraduría 3,39%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 65,21%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277 19,84%
 - c) Ascenso privado Decreto 2277 8,09%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante junio de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.001, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	606	60,5%

Grupo	Cantidad	% Participación
Expediente	224	22,4%
Recurso de apelación	53	5,3%
Demandas	40	4,0%
Cumplimiento de fallo	37	3,7%
Conciliación	30	3,0%
Recurso de reposición	10	1,0%
Citación	1	0,1%
Total	1.001	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 566 requerimientos, se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 88% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 12%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	73	13%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	58	10%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	30	5%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	29	5%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	21	4%
7001 01 Traslados OSC	20	4%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	18	3%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	17	3%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	17	3%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	14	2%
Demás dependencias	127	22%
IED	142	25%
Total	566	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En junio de 2025 ingresaron 64 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Oficina de Personal (9), la Dirección de Talento Humano (5) y la Dirección de Bienestar Estudiantil (5).

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

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en junio están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios

de transporte escolar, finalización de labores docentes provisionales, inicio de labores docentes provisionales, inscripción al escalafón nacional docente, certificaciones de contratistas, 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:

Con respecto al mes anterior en SIGA, hubo una disminución de solicitudes del 12.3%, en donde los temas de Inscripción en el escalafón nacional docente, duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título y renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo fueron las que tuvieron menor cantidad de solicitudes en junio.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	26.499
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	5.155
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.000
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	1.278
Finalización de labores de docentes provisionales	933
Certificación de contrato y/o convenio	716
Inicio de labores de docentes provisionales	624
Inscripción en el escalafón nacional docente	255
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	203
Renuncia al cargo docente, directivo docente o administrativo	162
Total	39.825

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En Bogotá te Escucha – BTE, respecto al mes anterior, hubo una disminución de solicitudes del 33.5%, en donde los temas de gestión activa, falta de información o información general y acompañamiento escolar colegios distritales, fueron las que tuvieron mayor cantidad de solicitudes. Los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha fueron:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Gestión activa	413
Falta de información o información general	115
Acompañamiento escolar Colegios Distritales	58
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	49
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	47
Solicitud Información (Fechas Valores) del Beneficio de Subsidio de Transporte Escolar	31
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	23

Acompañamiento escolar Colegios Privados	22
Quejas hacia algún funcionario Docente y/o Directivo Docente	20
Quejas hacia algún funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo	13
Total	791

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

De acuerdo con los datos suministrados, en junio de 2025 se registró una disminución del 12,3 % en la cantidad de solicitudes frente al mes de mayo. En el aplicativo SIGA, el comportamiento mensual presenta una tendencia de incremento sostenido entre enero con 45.311 solicitudes, febrero 47.744 y marzo 55.428, seguida de una disminución en abril con 45.386; en mayo se retorna a niveles similares a enero con 45.420 solicitudes y en junio se reduce a 39.825. Esta evolución sugiere una alta demanda en el primer trimestre del año, seguida de una moderación progresiva hacia el segundo trimestre.

Los trámites que concentran el mayor número de solicitudes en junio, según la tipología del SIGA son: General con 26.499; Constancias y/o certificaciones de estudio con 5.155 y Legalización de documentos para estudiar en el exterior con 4.000.

En cuanto a las solicitudes registradas a través de Bogotá Te Escucha, se observa un comportamiento relativamente estable durante los primeros meses del año. En enero y febrero se reportaron 1.141 quejas y reclamos, cifra que disminuyó en marzo a 912 registros. En abril hubo un leve repunte con 928 solicitudes, y en mayo se presentó un incremento significativo del 51 % respecto a abril, alcanzando 1.140 solicitudes, nivel similar al del inicio del año.

Sin embargo, en junio se evidenció una disminución importante, con un total de 791 registros, lo que representa una caída del 30,6 % en comparación con mayo.

Durante junio, los subtemas más recurrentes -que concentraron más del 90 % de las solicitudes- fueron: gestión activa (sin caracterizar), con 413 registros, Falta de información y/o información general, con 115 registros, lo que señala la necesidad de fortalecer el proceso de clasificación de los requerimientos

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En junio se recibieron 14 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	10
5130 - Oficina de Nómina	1
6007 - 12 Colegio Francisco de Paula Santander (IED)	1
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1
5110 - Oficina de Personal	1

Área responsable	Cantidad
Total	14

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en total se registraron 655, 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).

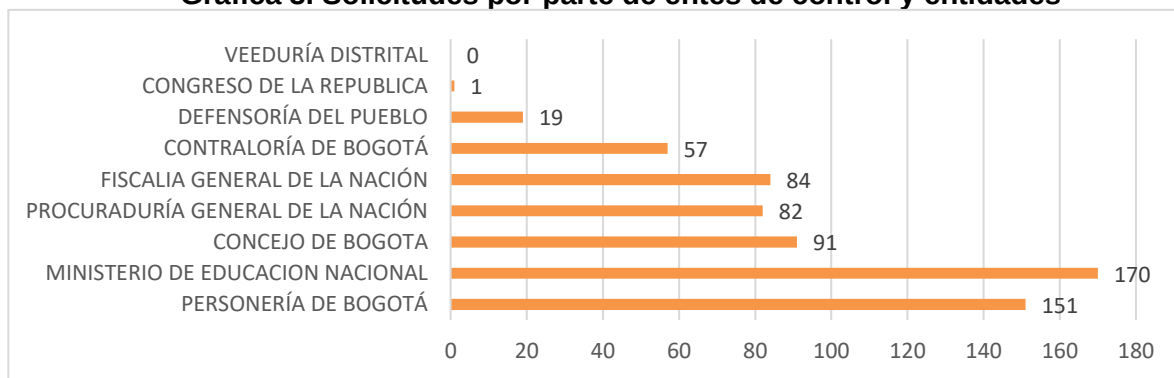
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	170
Organismo de Control Nacional*	101
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	299
Rama Judicial*	84
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	1
Total	655

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

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



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

De las solicitudes recibidas por parte de los entes de control, el 26% proceden del Ministerio de Educación Nacional, el 23% de la Personería de Bogotá D.C., el 14% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 37% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En junio se recibió 1 felicitación la cual se encuentra en BTE con el siguiente radicado:

Felicitación:

- **3114002025:** La ciudadana (...) felicita la atención prestada por Shirley Linares de la Dirección de Inclusión e Integración De Poblaciones por el excelente servicio prestado y brindar información clara.

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 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 podemos ver los resultados de nivel central, local e institucional obtenidos en junio.

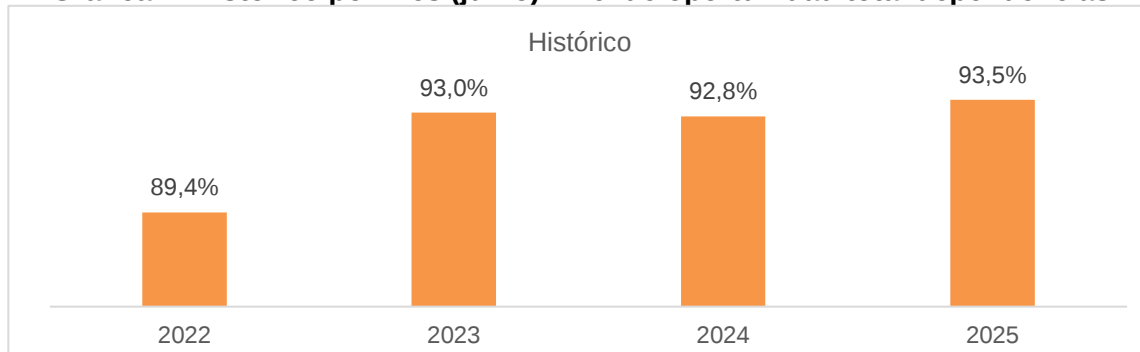
Tabla 11. Nivel Oportunidad junio 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	149	2.316	2.465	94,0%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	52	1.570	1.622	96,8%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	24	284	308	92,2%
Subsecretaría de Gestión Institucional	1.197	11.390	12.587	90,5%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	104	2.904	3.008	96,5%
IED	239	6.730	6.969	96,6%
Total	1.765	25.194	26.959	93,5%

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

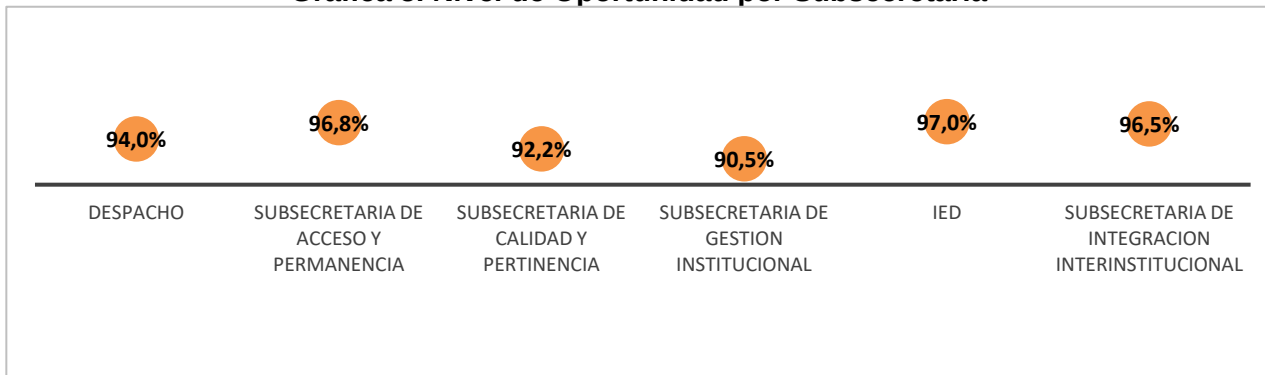
¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Gráfica 4. Histórico por mes (junio) 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 que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 21 dependencias cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 30 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 4 se encuentran entre el 80% y 89.9% y las 5 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en junio 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	26	33	79%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	23	38	61	62%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	34	265	299	89%
5100 - Dirección de Talento Humano	73	240	313	77%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	78	590	668	88%

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
5110 - Oficina de Personal	271	1741	2.012	87%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	294	918	1.212	76%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	367	1034	1.401	74%
5130 - Oficina de Nómina	103	831	934	89%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

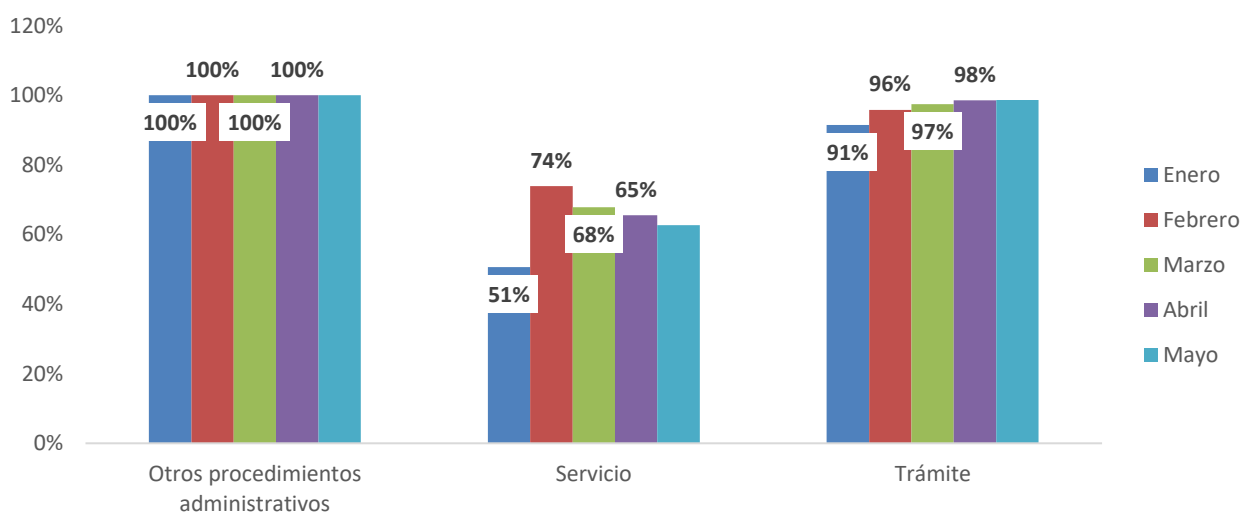
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	95.233	91.360	95,9%	64
Servicio	43.266	28.405	65,7%	30
Otros procedimientos administrativos	4.753	4.753	100%	15
Total	143.252	124.518	87,2% Promedio	109

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 mayo de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Área responsable	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	100%	100%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%	100%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%	86%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	80%	77%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

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

3.3 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 374 requerimientos evaluados, se obtuvo que 53 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 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 junio comprende una muestra de 374 monitoreos, donde 321 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 53 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 85,83%. El acumulado del año 2025 a corte a junio es del 84,96%.

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

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

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1254	35	4	31	88,57%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	98	15	2	13	86,67%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	392	12	2	10	83,33%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	150	18	3	15	83,33%
4100 - Dirección de Cobertura	335	6	1	5	83,33%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	436	9	2	7	77,78%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	8	4	1	3	75,00%
5130 - Oficina de Nómina	723	12	3	9	75,00%
5110 - Oficina de Personal	797	24	8	16	66,67%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2558	8	3	5	62,50%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	647	12	5	7	58,33%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	138	8	4	4	50,00%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	17	2	1	1	50,00%
6019 - 01 Colegio Acacia II (IED)	40	5	4	1	20,00%
1000 – Despacho	163	2	2	0	0,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	53	2	2	0	0,00%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	39	1	1	0	0,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	58	2	2	0	0,00%
6018 - 26 Colegio Restrepo Millán (IED)	127	3	3	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

Igualmente, se determinó que la causa más reiterada de los no cumplidos se debe a que la respuesta se emite por fuera de los términos establecidos, situación que requiere de acciones por parte del Plan Padrino, 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 dos maneras:

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

El indicador se obtiene al aplicar la metodología Net Promoter Score, por medio de una encuesta que utiliza datos cuantitativos y cualitativos para evaluar el grado de satisfacción de los clientes en una escala de 1 a 10, en la que "1" significa "Muy insatisfecho" y "10", "Muy satisfecho", con respecto a la experiencia que tuvieron de aplicar la pregunta ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la respuesta suministrada? De acuerdo con la metodología Net 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 junio se obtuvo un total de 48 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 16 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
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Bosa	1		1	100,00%
Dirección de Cobertura	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Kennedy	1		1	100,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano	5	2	7	71,40%
Oficina de Nómina	2	1	3	66,70%
Dirección Local de Educación Engativá	2	1	3	66,70%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	2	1	3	66,70%
Dirección Local de Educación Suba	1	1	2	50,00%
Oficina de Escalafón Docente	5	5	10	50,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	1	2	50,00%
Dirección de Bienestar Estudiantil	3	7	10	30,00%
Dirección de Inspección y Vigilancia		1	1	0,00%
Oficina para la Convivencia Escolar		1	1	0,00%
Grupo de Certificados Laborales		1	1	0,00%
Dirección Local de Educación Tunjuelito		1	1	0,00%
Total general	25	23	48	52,08%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 52,08%, 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", la cual, 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, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	148	72	76	48,60%
Febrero	31	11	20	35,50%
Marzo	91	37	54	40,70%
Abril	91	34	57	37,40%

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Mayo	413	249	164	60,30%
Junio	48	25	23	52,08
Total general	822	428	394	52,06%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 13 de junio de 2025 que presentó 1.551 radicados vencidos, con el reporte del 04 de julio de 2025 que presenta 1.399, se evidencia una disminución en 152 casos. Los 1.399 casos que se encuentran pendientes de respuesta tienen las siguientes características:

- 348 son entradas, 715 internos, 260 FUT y 76 SDQSDF.
- 1.323 son de SIGA y 76 de Bogotá te Escucha.
- 763 pertenecen a Nivel Central, 17 a Direcciones Locales de Educación y 619 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Mayo	Junio	Variación
Nivel Central	804	763	Bajó
Dirección Local	41	17	Bajó
IED	706	619	Bajó
Total	1.551	1.399	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4 Gestión de correspondencia de salida

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento contrató a Servicios Postales Nacionales 4-72, que se encarga de la entrega de la 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 junio se tramitaron 956 documentos de correspondencia de salida física; 462 fueron envíos urbanos, 1 envío regional y 15 envíos nacionales. De igual forma, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 478 envíos, de los cuales 74 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 404 restantes a entregas personales y a entidades.

En cuanto al Correo Certificado Postal Electrónico, durante junio de 2025 se recibieron 17.759 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas, lo que representa una disminución del 23,38%, frente a las 23.177 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
Total	6.783	147.373	154.156

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.2 Indicadores de gestión correspondencia

4.2.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante junio, la correspondencia física presentó una efectividad del 77,51% con 956 envíos, de los cuales 741 entregas fueron efectivas y 212 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. En la fecha de preparación de este informe (9 de julio) persisten 3 envíos con estado “En distribución” que no se tienen en cuenta por desconocer el resultado final de la entrega. La gestión de 4-72 en este periodo, se detalla así:

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

Área Responsable	Devolución	En Distribución	Entrega	Total	Efectividad Gestión
4400-Dirección de Dotaciones Escolares	0	0	7	7	100%
5420-Oficina de Tesorería y Contabilidad	0	0	3	3	100%
5210-Oficina de Apoyo Precontractual	0	0	1	1	100%
1200-Oficina de Control Interno	0	0	4	4	100%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	0	0	7	7	100%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	0	0	3	3	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	0	0	1	1	100%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	0	0	4	4	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	0	0	4	4	100%
2205-Dirección Local de Educación Usme	0	0	4	4	100%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	0	0	4	4	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	0	0	6	6	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	0	0	5	5	100%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	0	0	3	3	100%
2211-Dirección Local de Educación Suba	0	0	4	4	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	0	4	4	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	0	0	3	3	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	0	0	4	4	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	0	0	3	3	100%

Área Responsable	Devolución	En Distribución	Entrega	Total	Efectividad Gestión
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	0	0	5	5	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	0	3	3	100%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	0	4	4	100%
5111-Grupo de Certificados Laborales	0	0	1	1	100%
5220-Oficina de Contratos	0	0	2	2	100%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	0	0	4	4	100%
5301-Archivo SED	0	0	6	6	100%
2300-Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	0	0	1	1	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	3	0	112	115	97%
5130-Oficina de Nómina	2	0	47	49	96%
4100-Dirección de Cobertura	1	0	10	11	91%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1	0	7	8	88%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	1	0	4	5	80%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	75	0	265	340	78%
5100-Dirección de Talento Humano	4	0	14	18	78%
1300-Oficina Asesora de Jurídica	2	0	6	8	75%
5110-Oficina de Personal	10	2	27	39	69%
5120-Oficina de Escalafón Docente	23	1	38	62	61%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	84	0	109	193	56%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	2	0	2	4	50%
531002-Oficina OSC Respuestas	3	0	0	3	0%
3000-Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1	0	0	1	0%
Total General	212	3	741	956	78%

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

4.2.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En junio de 2025 se remitieron 17.729 envíos por correo electrónico certificado, 12.289 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co y 5.440 a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Servicios Postales Nacionales; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, para este periodo fue de 18.005 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 597 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 4,86% 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 ocdisciplinariojuzq@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 junio a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 409 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 3,33% de las solicitudes recibidas por este buzón. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzq@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
1000 - Despacho	1	0	1
1100 - Oficina Asesora de Planeación	91	2	93
1200 - Oficina de Control Interno	2	0	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	277	35	312
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	269	21	290
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	0	3
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	341	12	353
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	101	8	109
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	83	8	91
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	8	0	8
2205 - Dirección Local de Educación Usme	99	5	104
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	86	7	93
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	49	3	52
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	192	23	215
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	73	5	78
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	315	18	333
2211 - Dirección Local de Educación Suba	351	18	369
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	134	10	144
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	132	8	140
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	29	1	30
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	57	1	58
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	113	3	116
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	145	10	155
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	215	6	221

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	27	1	28
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	6	0	6
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	356	137	493
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	171	2	173
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	3	0	3
3300 - Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos	8	0	8
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	78	7	85
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	14	0	14
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	0	2
4100 - Dirección de Cobertura	231	28	259
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1532	49	1581
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	279	19	298
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	6	1	7
5100 - Dirección de Talento Humano	251	7	258
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	654	15	669
5110 - Oficina de Personal	722	14	736
5111 - Grupo de Certificados Laborales	30	0	30
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1213	25	1238
5130 - Oficina de Nómina	958	37	995
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	2	0	2
5220 - Oficina de Contratos	108	2	110
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	21	0	21
5301 - Archivo SED	425	7	432
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	899	27	926
531002 - Oficina OSC Respuestas	529	15	544
Total general	11692	597	12289

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 22. indicadores corte junio 2025

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Nivel de oportunidad total	En términos	27669	61838	40257	56623	46026	37345
	Total, evaluado	31242	68318	42702	60302	49189	40155
	%	89%	91%	94,27%	94%	94%	93%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	27084	60514	38915	55541	44910	36288
	Total, evaluado	30604	66836	41229	59115	47957	39006
	%	88%	91%	94,39%	94%	94%	93%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	585	1324	1342	1082	1116	1057
	Total, evaluado	638	1482	1473	1187	1232	1149
	%	92%	89%	91,11%	91%	91%	92%
Total calidad SED	%	88,24	86,41%	85,63%	79,8%	85,22%	85,83%
	Sin error	180	318	280	289	323	321

	Total, muestra	204	368	327	362	379	374
	%	-	-	-	-	86,63%	85,323%
Calidad SIGA	Sin error	-	-	-	-	311	308
	Total, muestra	-	-	-	-	359	361
	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%	60,0%	100%
Calidad BTE	Sin error	180	318	280	289	12	13
	Total, muestra	204	368	327	362	20	13
	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%	60,0%	100%
Vencidos BTE	Total	67	108	67	102	102	76
	Vigencia actual	22	74	46	84	86	60
	Vigencias anteriores	45	34	21	18	16	16
Vencidos SIGA	Total	1803	2449	1622	1621	1449	1323
	Vigencia actual	1058	1804	1226	1280	1239	1137
	Vigencias anteriores	745	645	396	341	210	186
Total vencidos	Total	1870	2557	1689	1723	1551	1399
Percepción en las respuestas	%	48,65%	35,48%	40,66%	37,36%	60,29%	52,08%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

Mensualmente, se realiza un informe de seguimiento y alertas a las dependencias respecto al nivel de oportunidad, vencidos, calidad en las respuestas, seguimiento en la gestión de PQRSDf y nivel de efectividad en la gestión de la correspondencia de salida, con el propósito de generar las acciones de mejora por parte de las dependencias, en cumplimiento de la actividad del POA 2025, la cual a la fecha tiene un avance del 100%.

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

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

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte de actividades de notificación en el informe de operaciones generado por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con datos de cumplimiento e incumplimiento de las áreas.
- Se evidenció una disminución del número de requerimientos vencidos, que igual nos sugiere continuar con los procesos de sensibilización y acompañamiento a las dependencias, por parte del equipo Plan Padrino.
- En junio se editaron y cargaron 4 videos cortos para apoyar el trabajo del equipo Plan Padrino (entrada, salidas, internos y respuesta electrónica).
- Junio finalizó con 10 quejas bloqueadas, que serán revisadas por el equipo del Plan Padrino, para dar continuidad al trámite

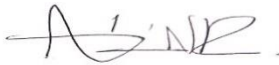
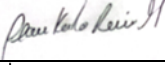
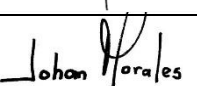
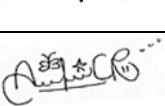
5.3. Acciones de mejora planteadas para julio 2025

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la dirección de talento humano.
- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- Socialización interna de videos tutoriales para manejo de SIGA.

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 julio 2025

- Se continuará con el cronograma de atención de solicitudes de capacitación de los aplicativos SIGA y Bogotá te Escucha.
- Se revisarán y subsanarán las quejas bloqueadas que presente el aplicativo Bogotá te Escucha.
- Se realizarán seguimientos puntuales a las dependencias y Colegios que presenten un alto número de solicitudes vencidas y/o sin digitalizar.

Proyectó	Firma
Andrés Mauricio Narváez Reyes Contratista	
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	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	