

**INFORME EJECUTIVO PQRSDF
MARZO 2025**

Proyectó:



Andrés Mauricio Narváez Reyes
Contratista



Luz Dary Perilla
Aux administrativo 407-05



Sandra Ximena Olaya Flórez
Contratista



Jhon Edison Ruiz
Aux administrativo 407-05



Johan Andrés Morales
Aux administrativo 407-27



Jean Karlo Ruiz Maldonado
Contratista

Aprobó:



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

Contenido

Contenido	2
Introducción	5
Glosario	6
1.	Canales de atención de la entidad..... 8
1.1	Principales temas de consulta 8
2.	Radicación de solicitudes 9
2.1	Análisis de la gestión realizada..... 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 dicen 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..... 15
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones 16
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..... 27
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo 29
5.1.	Gestión de reporte de hallazgos 30
5.2.	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior 31
5.3.	Acciones de mejora planteadas para marzo 2025 31
5.4.	Cronograma de trabajo Plan Padrino marzo 2025 32

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación Canales acumulados marzo	8
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano marzo	9
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento	10
Tabla 4. Correspondencia de entrada.....	11
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 según el nivel.....	15
Tabla 11. Histórico Nivel Oportunidad 2025.....	17
Tabla 12. Dependencias que más bajo nivel de oportunidad	18
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	19
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	20
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	21
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....	23
Tabla 17. Histórico indicador de percepción	24
Tabla 18. Variación de vencimientos	24
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025.....	25
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	25
Tabla 21. Nivel de efectividad correo certificado físico distribuido por 4-72	27
Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	28
Tabla 23. indicadores corte marzo 2025.....	29
Tabla 24. Hallazgos reportados en Isolución	30
Tabla 25. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino.....	31
Tabla 26. Acciones de mejora Plan Padrino	¡Error! Marcador no definido.

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado marzo	8
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	11
Gráfica 3. Entes de Control.....	16
Gráfica 4. Histórico Nivel de Oportunidad	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 marzo de 2025, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

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

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 parte de 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.

Glosario

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

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

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

- **Nivel de servicio:** Número de atenciones efectivas sobre el número total de atenciones de los canales de la OSC (sin incluir la línea 195, procesos de PAE y matrículas)
- **Percepción de la calidad en la respuesta:** Mide la satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta recibida por la Entidad.

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

1. Canales de atención de la entidad

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

En la tabla No. 1 se observan los tres canales disponibles (presencial, telefónico y virtual) y su participación en el número de requerimientos acumulados a marzo, recibidos en cada uno de ellos.

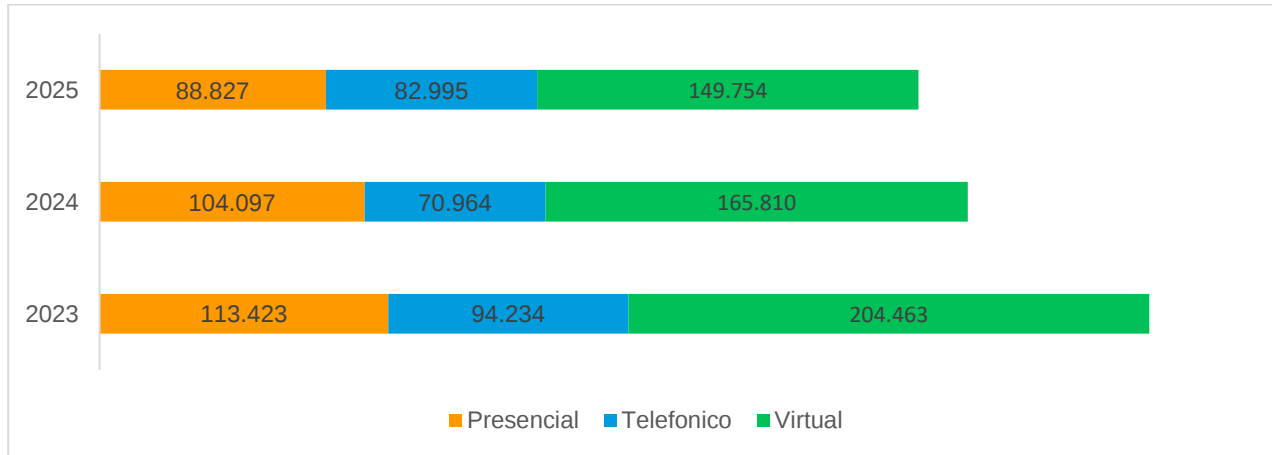
Tabla 1. Participación canales acumulados marzo

Año	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
2023	113.423	94.234	204.463	412.120
2024	104.097	70.964 *	165.810	340.871
2025	88.827	82.995 *	149.754	321.576

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado marzo



Fuente: Datos canales OSC

La participación en los canales disminuyó en marzo de 2025 respecto a marzo de 2024, con una tendencia decreciente, gracias a la optimización del proceso de matrículas y la gestión de las solicitudes de movilidad escolar.

1.1 Principales temas de consulta

En marzo, los diez (10) temas más consultados por la ciudadanía, del total de solicitudes recibidas fueron los siguientes:

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano marzo

Tema de consulta	Participación
Asignación de Cupo escolar	17,91%
Movilidad escolar	14,89%
Subsidio de Transporte	14,07%
Revisión de cesantías y pensiones	12,58%
Ampliación de información	7,87%
Traslado de estudiantes antiguos	3,56%
Matrículas escolares	2,55%
Novedades estudiantes	2,18%
Prestaciones Sociales Docentes	2,05%
Otros programas y campañas	1,52%
Total	79,18%

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

Al igual que en enero y febrero, la asignación de cupo escolar es el tema más consultado, aunque su porcentaje disminuyó de febrero (35%) a marzo (17,91%), lo que indica que la demanda de este servicio se concentra al inicio del año y se reduce a medida que avanza el proceso de asignación y formalización.

Por otro lado, el subsidio de transporte, que en febrero ocupó el segundo lugar con 20,6%, descendió al tercer puesto en marzo con 14,07%. Esta variación puede explicarse porque la preocupación de las familias con respecto a este beneficio baja una vez inician las actividades académicas.

La revisión de cesantías y pensiones mantuvo su relevancia, aunque su porcentaje disminuyó del 14,9% en febrero a 12,58% en marzo.

La ampliación de información también registró una disminución, de 11,4% en febrero a 7,87% en marzo, lo que puede estar relacionado con que la ciudadanía adjunta la información completa sobre los trámites y servicios requeridos.

Finalmente, el traslado de estudiantes antiguos presentó una leve reducción, pasó de 4% en febrero a 3,56% en marzo, toda vez que estas solicitudes se gestionan en la fase inicial del año escolar.

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

2. Radicación de solicitudes

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

Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total, general
Solicitudes y Trámites 95,67%	Derecho de Petición Interés Particular	290	27.202	27.492
	Contáctenos	-	5.341	5.341
	Fut	-	911	911
	Derecho de Petición Interés General	78	70	148
	Informativo	-	127	127
	Respuesta	-	82	82
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	15	29	44
	Derecho de Petición de Consulta	36	2	38
	Invitación	-	16	16
	Derecho de Petición de Información	-	12	12
	Factura	-	11	11
	Derecho de Petición Interés Particular	-	7.449	7.449
	Derecho de Petición Interés General	-	4	4
Requerimientos Legales 2,86%	Tutela	-	684	684
	Expediente	-	281	281
	Recurso de Apelación	-	127	127
	Cumplimiento de Fallo	-	60	60
	Demandas	-	47	47
	Conciliación	-	39	39
	Recurso de Reposición	-	8	8
	Nulidad y Restablecimiento del Derecho	-	1	1
PQRSDF 1,34%	Queja	378	4	382
	Reclamo	170		170
	Denuncia por actos de corrupción	18	3	21
	Sugerencia	5		5
	Felicitaciones	4		4
Solicitud de Acceso a la Información 0,13%	Solicitud de acceso a la información	50	5	55
Total general		1.493	42.515	43.559

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

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

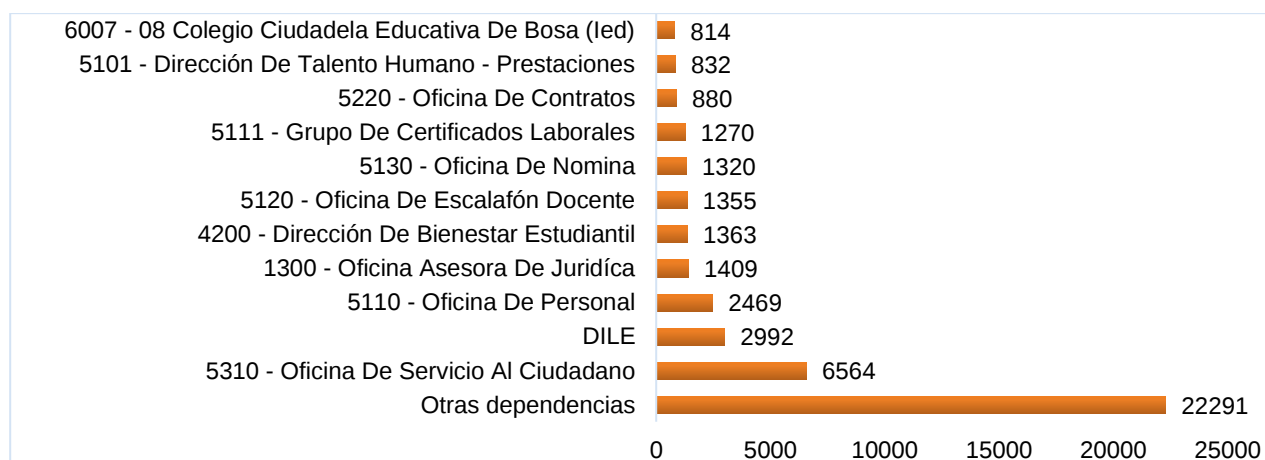
Tabla 4. Comparativo mensual correspondencia de entrada

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
Enero/2024	54.495	643	490	63	55.691
Febrero/2024	54.312	550	721	35	55.618
Marzo/2024	36.826	632	623	45	38.126
Abril/2024	37.163	696	796	45	38.700
Mayo/2024	31.773	556	946	27	33.302
Junio/2024	23.469	355	678	29	24.531
Julio/2024	32.852	423	872	65	34.212
Agosto/2024	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre/2024	36.643	631	735	44	44.235
Octubre/2024	28.606	1.215	918	109	30.850
Noviembre/2024	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre/2024	26.077	306	961	37	27.381
Enero/2025	46.256	561	883	67	47.767
Febrero/2025	47.961	758	1.376	89	50.184
Marzo/2025	41.675	582	1.247	55	43.559

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones aumentaron un 13,20% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 93,13% fue atendido en las oficinas del Nivel Central y el 6,87% por las Direcciones Locales de Educación. Vale la pena mencionar que el 90% se tramita a través de canales virtuales y el 10% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor número de solicitudes



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 es

la OSC (6.564), respecto a las radicaciones de toda la entidad; el trámite más solicitado es el 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 73,57%
 - b) Devolución de legalización con un 6,96%
 - c) General 5,85%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 78,17%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 5,22%
 - c) Renuncias 5,22%
- 3) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) Tutelas 51,67%
 - b) General 41,31%
 - c) Autos procuraduría 2,48%
- 4) Dirección de Bienestar Estudiantil:
 - a) Subsidio de transporte condicionado a la asistencia escolar (15 días) 44,53%
 - b) Rutas escolares 24,87%
 - c) Alimentación escolar 5,65%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 59,34%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 17,34%
 - c) Ascenso privado decreto 2277 11,88%

2.1.2 Requerimientos legales

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

Tabla 5. Requerimientos legales de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	684	54,9%
Expediente	281	22,5%

Grupo	Cantidad	% Participación
Recurso de Apelación	127	10,2%
Cumplimiento de Fallo	60	4,8%
Demandas	47	3,8%
Conciliación	39	3,1%
Recurso de Reposición	8	0,6%
Nulidad y Restablecimiento del Derecho	1	0,1%
Total	1.247	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 582 requerimientos se radicaron en las plataformas disponibles y son asignados a las dependencias para su gestión y trámite. Del total de los recibidos en esta categoría, el 84% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 16%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación en requerimientos de PQRSDF

Área Responsable	Cantidad	% de participación
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	65	11%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	51	9%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	49	8%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	34	6%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	26	4%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	22	4%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	21	4%
5110 - Oficina de Personal	19	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	19	3%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	19	3%
Demás dependencias	157	27%
IED	100	17%
Total	582	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En marzo de 2025 ingresaron 55 solicitudes y las tres (3) dependencias con mayor número fueron: Oficina para la Convivencia Escolar (6), Dirección de Bienestar Estudiantil (5) y Oficina de Personal (3)

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

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

de transporte escolar, certificaciones de contratistas, inscripción al escalafón nacional docente, ascenso en el escalafón docente, entre otros, que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	32.552
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	14.251
Legalización de documentos	5.239
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las Instituciones Educativas con matrícula oficial distrital	977
Certificación de contrato y/o convenio	746
Inicio de labores de docentes provisionales	713
Finalización de labores de docentes provisionales	394
Inscripción en el escalafón nacional docente	235
Ascenso en el escalafón nacional docente	161
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	160
Total	55.428

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Los subtemas categorizados en Bogotá te Escucha, fueron:

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE

Subtema	Total
Gestión activa	503
Falta de información o información general	116
Acompañamiento escolar Colegios Distritales	71
Acompañamiento escolar Colegios Privados	38
Quejas hacia algún funcionario Docente y/o Directivo Docente	34
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	34
Quejas hacia algún funcionario Administrativo y/o Directivo Administrativo	33
Radica queja por matoneo - bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	29
Solicitud de cupo Colegio Distrital	19
Proceso de formalización del beneficio de rutas escolar	19
Total	896

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

De acuerdo con los datos suministrados, en el aplicativo SIGA se presenta un aumento progresivo en el total de solicitudes desde enero hasta marzo. En enero se recibieron 45.311, en febrero 47.744 y en marzo 55.428 con un incremento del 22.3% respecto a enero.

Los trámites por la tipología del SIGA son: General: 32.552, constancias y/o certificaciones de estudio: 14.251 y legalización de documentos para estudiar en el exterior: 5.239, concentran la mayoría de las solicitudes en marzo.

En cuanto a las solicitudes de Bogotá Te Escucha, en marzo hubo una disminución ya que se presentaron 912 con respecto a enero que tuvo 1.267 y febrero con 1.432. Los subtemas más recurrentes durante marzo fueron: gestión activa (sin caracterizar) con 503, falta de información o información general con 116 y acompañamiento escolar colegios distritales con 71.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En marzo se recibieron 21 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	17
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	1
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
Total	21

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

2.2.3 Entes de control

La información de los requerimientos que se generan para los entes de control se extrae del SIGA; en total se registraron 685, los cuales se clasifican en 3 grupos:

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

Tabla 10. Participación según el nivel

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	213
Organismo de Control Nacional*	88
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	334
Rama Judicial*	49
Ramas del Poder Legislativo	-
Congreso de la República	1
Total, general	685

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

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

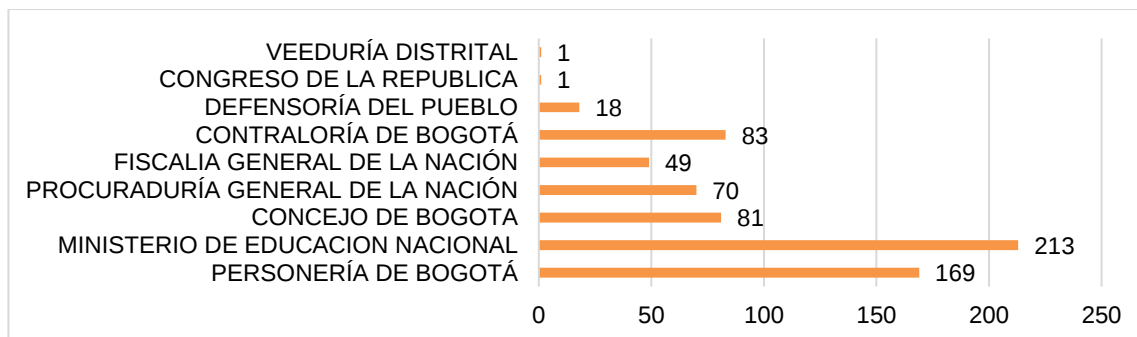
*Organismo de Control Nacional: Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Contraloría General y Policía Nacional

*Rama Ejecutiva del Orden Nacional: Ministerio de Educación Nacional

*Rama Judicial: Fiscalía General de la Nación

*Rama Legislativa: Congreso de la República

Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 31% proceden del Ministerio de Educación Nacional, el 25% de la Personería de Bogotá D.C., el 12% del Concejo de Bogotá D.C. y el restante 32% está entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

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

Felicitaciones:

- **1162222025:** Ciudadano felicita al Colegio Santa Clara por respetar el tiempo de los estudiantes.
- **1346982025:** El ciudadano (...) felicita al señor Edison Salinas Camacho de la Oficina de Personal.
- **1520362025:** El ciudadano (...) felicita a Angely Dayana Chaparro Gutiérrez de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- **1521682025:** El ciudadano (...) felicita a Dina Adriana Peralta Ávila de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Sugerencias:

- **1017462025:** La ciudadana (...) sugiere al Colegio Laura Herrera de Varela IED que manejen un horario de recibir a los menores que no almuerzan en la institución educativa.
- **1075942025:** El docente (...) del Colegio Rafael Núñez IED, solicita apoyo con centro de interés para el área de ciencias naturales y ambiental, para reforzar la jornada.
- **1183742025:** La ciudadana (...) sugiere acompañamiento para docente del Colegio Técnico Palermo IED debido a que presenta problemas visuales.
- **1425562025:** El ciudadano (...) está inconforme con falta de oportunidades laborales y educativas.
- **1476602025:** La ciudadana (...) presenta una propuesta comercial para el suministro de combustible para la flota de transporte de la Secretaría de Educación del Distrito.

2. Indicadores de gestión de PQRSDF

2.1 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 podemos ver los resultados de nivel central, local e institucional alcanzados durante marzo:

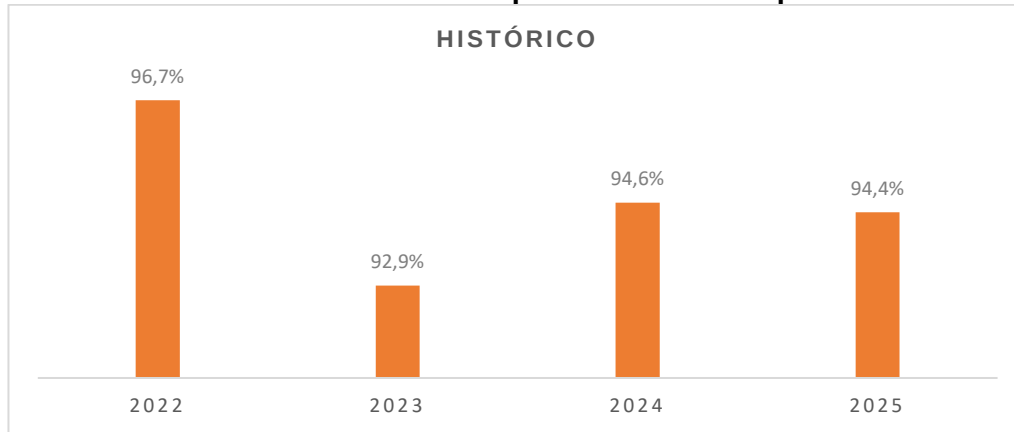
Tabla 11. Cumplimiento nivel oportunidad marzo 2025

Área Responsable	No Cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	2.497	351	2.146	85,9%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2.499	62	2.437	97,5%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	304	28	276	90,8%
Subsecretaría de Gestión Institucional	15.988	872	15.116	94,5%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3.873	156	3.717	96,0%
IED	17.541	976	16.565	94,4%
Total	42.702	2.445	40.257	94,3%

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

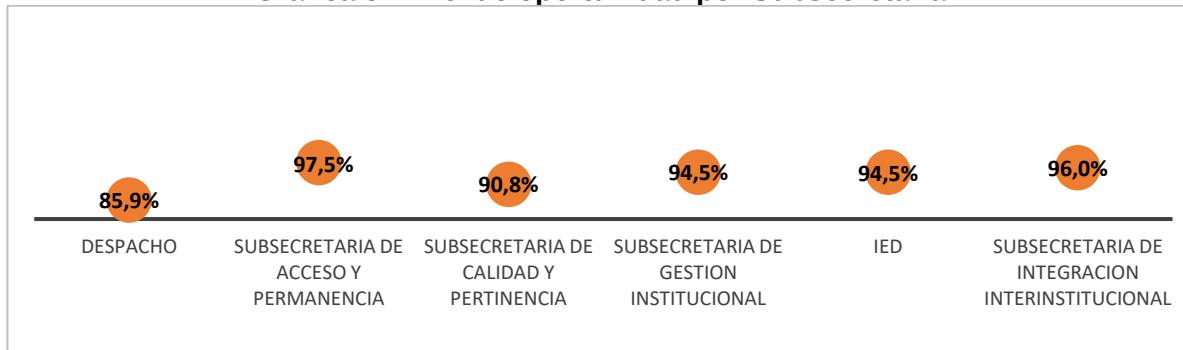
¹ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Gráfica 4. Histórico 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 lleva a cabo en las 62 dependencias del nivel central, 41 áreas se encontraron por debajo del 100%, de la cuales 14 están por debajo del 90% y 27 entre el 90% y 99.9%; por último, 21 dependencias cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	No cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de oportunidad
5130 - Oficina de Nómina	155	1136	1.291	88%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	66	461	527	87%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	3	20	23	87%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	1	6	7	86%

Área responsable	No cumple	Sí Cumple	Total	Nivel de oportunidad
1000 - Despacho	29	160	189	85%
3200 - Dirección de Educación Media	2	9	11	82%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	25	109	134	81%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	279	1186	1.465	81%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	5	20	25	80%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	303	1203	1.506	80%
5100 - Dirección de Talento Humano	92	194	286	68%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	4	6	67%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	1	2	3	67%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	4	7	57%

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

2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

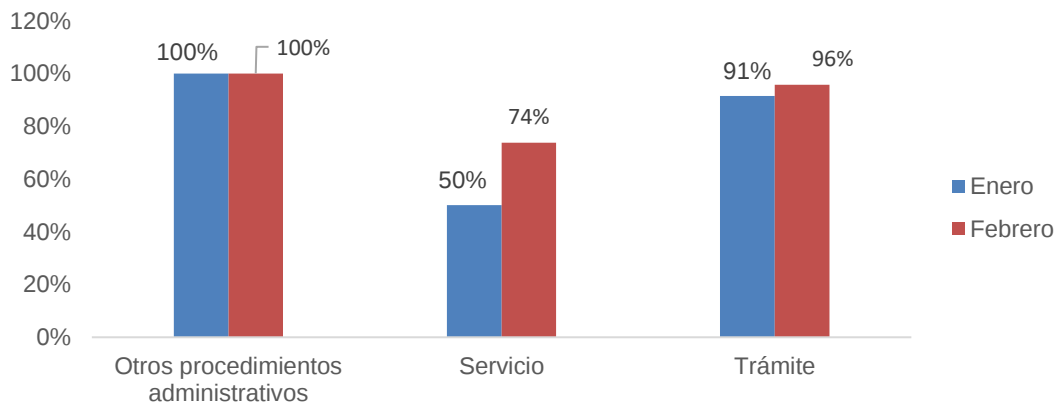
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas de los trámites, servicios y otros procedimientos, de enero y febrero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

Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	43.495	40.721	93,6%	-
Servicio	16.459	10.824	65,8%	24
Otros procedimientos administrativos	2.616	2.616	100%	15

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, en febrero 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Área responsable	Febrero
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%
Oficina de Contratos*	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%
Oficina de Personal*	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%
Dirección de Dotaciones Escolares	99%
Oficina de Nómina*	96%
Instituciones Educativas Oficiales*	94%
Dirección de Talento Humano	100%
Dirección de Cobertura	82%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%
Grupo de Certificados Laborales*	3%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	-
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Se registraron los datos de operación de las oficinas que tienen trámites, OPAS y servicios con excepción de la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, que a la fecha no ha remitido la información con corte a febrero 2025. Se hace un llamado a fortalecer por parte de las áreas, el suministro de la información con el objetivo contar con los datos de operación actualizados.

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

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 emitidas, con 327 requerimientos evaluados, que arrojó que 47 no cumplen con alguno de los criterios de calidad, entre ellos coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Los resultados de la valoración de la entidad, con el detalle de cada criterio y su porcentaje de cumplimiento o no cumplimiento y los datos desagregados por nivel central, 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 marzo es de 327 casos, de los cuales 280 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 47 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 85,63%; el acumulado del año 2025 a corte de marzo se sitúa en el 86,54%.

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

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

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
5130 - Oficina de Nómina	13	11	1	10	90,91%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	12	10	1	9	90,00%

Área Responsable	Universo	Muestra	No Cumple	Cumple	% Calidad
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	8	7	1	6	85,71%
5110 - Oficina de Personal	27	20	3	17	85,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	6	6	1	5	83,33%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	5	5	1	4	80,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	15	13	3	10	76,92%
6009 - 05 Colegio Instituto Técnico Internacional (IED)	3	3	1	2	66,67%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	8	7	3	4	57,14%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	2	2	1	1	50,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	12	10	5	5	50,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	7	6	3	3	50,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	2	2	1	1	50,00%
5100 - Dirección de Talento Humano	7	6	4	2	33,33%
6001 - 05 Colegio Friedrich Naumann (IED)	1	1	1	0	0,00%
6001 - 10 Colegio Unión Colombia (IED)	1	1	1	0	0,00%
6002 - 03 Colegio Simón Rodríguez (IED)	2	2	2	0	0,00%
6005 - 18 Colegio Gabriel García Márquez (IED)	1	1	1	0	0,00%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	1	1	1	0	0,00%
6006 - 09 Colegio Rufino José Cuervo (IED)	1	1	1	0	0,00%
6007 - 37 Colegio Laura Herrera de Varela (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 04 Colegio Carlos Arturo Torres (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 13 Colegio Gabriel Betancourt Mejía (IED)	1	1	1	0	0,00%
6008 - 36 Colegio Saludcoop Sur (IED)	1	1	1	0	0,00%
6009 - 03 Colegio Carlo Federici (IED)	1	1	1	0	0,00%
6009 - 04 Colegio Costa Rica (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 04 Colegio Floridablanca (IED)	1	1	1	0	0,00%
6010 - 12 Colegio Jorge Gaitán Cortés (IED)	1	1	1	0	0,00%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	1	1	1	0	0,00%
6018 - 01 Colegio Alejandro Obregón (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 38 Colegio Sotavento (IED)	1	1	1	0	0,00%
Total	399	327	47	280	85,63%

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 realizan cierre definitivo sin cargar adjunto; esta situación se reportó en las actividades de calidad y se establece un plan de acción, con el objetivo de mejorar los indicadores.

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 2 maneras:

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

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

Una vez aplicada la encuesta, en marzo se obtuvo un total de 91 encuestas diligenciadas por la ciudadanía, de 17 dependencias de la entidad, 13 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia para marzo:

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

Área responsable	Cumple	No Cumple	Total	% NPR
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1	-	1	100%
Dirección de Talento Humano	1	-	1	100%
Dirección de Servicios Administrativos	1	-	1	100%
Dirección Financiera	1	-	1	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano	4	2	6	67%
Dirección Local de Educación Kennedy	3	2	5	60%
Dirección Local de Educación Bosa	1	1	2	50%
Oficina de Nómina	5	5	10	50%
Archivo SED	1	1	2	50%
Oficina de Escalafón Docente	4	5	9	44%
Oficina de Personal	7	9	16	44%
Dirección de Bienestar Estudiantil	6	13	19	32%
Dirección Local de Educación Usme	1	4	5	20%
Dirección Local de Educación Suba	1	5	6	17%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	2	2	0%
Dirección Local de Educación Engativá	-	3	3	0%
Dirección Local de Educación Fontibón	-	2	2	0%
Total	37	54	91	40,66%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

Tabla 17. Histórico indicador de percepción

Mes	Cumple	No cumple	% NPR
Diciembre (2024)	58	65	47,00%
Enero (2025)	72	76	48,65%
Febrero (2025)	11	20	35,48%
Marzo (2025)	37	54	40,66%
Total	178	215	42,95%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue del 40,66%, con una mejora a la tendencia con respecto del anterior reporte. Con el propósito de mejorar la percepción que tienen los ciudadanos frente a las respuestas emitidas, se cuenta con la estrategia *“Ponte en los zapatos del otro”*, la cual, 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.

2.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 05 de marzo que presentaba 2.557 con el reporte del 11 de abril de 2025 que presenta 1.689 radicados vencidos, se evidencia una disminución de 868 casos.

Los 1.689 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 359 son entradas, 749 internos, 514 FUT y 67 SDQSDF.
- 1.622 son de SIGA y 67 de Bogotá te Escucha.
- 720 pertenecen a Nivel Central, 44 a Direcciones Locales de Educación y 925 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Variación
Nivel Central	441	1.062	720	Bajó
Dirección Local	32	49	44	
Institución Educativa	1.397	1.446	925	
Total	1.870	2.557	1.689	

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Gestión de correspondencia de salida

Por medio del operador de correspondencia Servicios Postales Nacionales 4-72, en marzo se tramitaron 1.037 documentos de correspondencia física; 487 fueron envíos urbanos, 4 envíos regionales y 2 envíos nacionales; asimismo, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 544 envíos, de los cuales 86 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 458 restantes a entregas personales y a entidades.

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

En marzo de 2025 se recibieron 27.163 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas a la ciudadanía, lo que representa una disminución del 24,3%, frente a las 35.883 del mes anterior; los envíos fueron gestionados a través de la empresa de correo electrónico certificado Camerfirma Colombia S.A.S. dentro de los tiempos previstos en los acuerdos de nivel de servicio.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Febrero	1.086	35.883	36.969
Marzo	1.037	27.163	28.200
Total	2.949	82.726	85.675

Fuente: SIGA, Camerfirma y reporte proveedor 4-72

3.1 Indicadores de gestión correspondencia

3.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante marzo, la correspondencia física presentó una efectividad del 78% con 1.037 envíos, de los cuales 808 entregas fueron efectivas y 229 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de elaboración del presente informe (4 de abril de 2025), aún se encontraban 2 envíos en estado de distribución, los cuales se presumen como entregas efectivas; en consecuencia, la gestión a de 4-72 durante marzo, se detalla así:

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

Área responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300-Oficina Asesora de Jurídica	1	5	6	83%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	88	213	301	71%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	26	29	90%
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional	-	2	2	100%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	-	6	6	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	-	2	2	100%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	-	4	4	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	-	4	4	100%
2205-Dirección Local de Educación Usme	-	3	3	100%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	-	3	3	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	-	5	5	100%

Área responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	-	4	4	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	1	10	11	91%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	1	12	13	92%
2211-Dirección Local de Educación Suba	-	5	5	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	-	5	5	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	-	2	2	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	-	6	6	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1	7	8	88%
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	-	5	5	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	-	8	8	100%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	-	7	7	100%
2220-Dirección Local de Educación Sumapaz	-	1	1	100%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	36	91	127	72%
2600-Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	26	27	53	51%
3100-Dirección de Educación Preescolar y Básica	-	1	1	100%
4100-Dirección de Cobertura	5	11	16	69%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	27	16	43	37%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	-	4	4	100%
4400-Dirección de Dotaciones Escolares	-	21	21	100%
5100-Dirección de Talento Humano	-	5	5	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	167	167	100%
5110-Oficina de Personal	4	12	16	75%
5111-Grupo de Certificados Laborales	-	2	2	100%
5120-Oficina de Escalafón Docente	27	44	71	62%
5130-Oficina de Nómina	5	41	46	89%
5200-Dirección de Contratación	-	1	1	100%
5210-Oficina de Apoyo Precontractual	-	2	2	100%
5220-Oficina de Contratos	-	5	5	100%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	1		1	0%
5301-Archivo SED	-	6	6	100%
531002-Oficina OSC Respuestas	2	5	7	71%
5310-Oficina de Servicio Al Ciudadano	1	2	3	67%
Total General	229	808	1037	78%

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

De los 493 envíos, entre urbanos y nacionales (correo certificado físico), gestionados directamente por el operador de correspondencia, 271 fueron entregados satisfactoriamente lo que representa el 55% de efectividad; 222 presentaron estado final de devolución, lo que representa el 45% de los envíos. En comparación con el mes anterior se observa una disminución de 1.5% en la efectividad de entrega de correo certificado físico.

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

Área responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
1300-Oficina Asesora de Jurídica	1	2	3	67%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	88	75	163	46%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	3	3	6	50%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	1	3	4	75%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	1	1	2	50%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	1		1	0%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	35	76	111	68%
2600-Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	26	27	53	51%
4100-Dirección de Cobertura	5	3	8	38%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	27	16	43	37%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	-	1	1	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	-	3	3	100%
5110-Oficina de Personal	4	11	15	73%
5111-Grupo de Certificados Laborales	-	1	1	100%
5120-Oficina de Escalafón Docente	27	44	71	62%
5130-Oficina de Nómina	-	4	4	100%
531002-Oficina OSC Respuestas	2	1	3	33%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	1		1	0%
Total General	222	271	493	55%

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

4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En marzo de 2025 se remitieron 27.163 envíos por correo electrónico certificado, 15.411 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 11.752 a través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Camerfirma de Colombia S.A.S.; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, por lo que en la factura de este periodo se cobra un total de 27.163 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 14.725 envíos fueron entregados de forma exitosa, esto representa un 96%, con respecto al mes anterior aumentó 0.5% la efectividad de la gestión; 686 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 4,45%, estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico, el siguiente día hábil del envío.

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

ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

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

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresa a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, 448 comunicaciones fueron rechazadas, las cuales representan el 2,91% del total de 15.411 envíos. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

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

Tabla 22. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregado	Devolución	Total	Efectividad
1000 - Despacho	11	0	11	100%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1	0	1	100%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	45	0	45	100%
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2	0	2	100%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	9	0	9	100%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	15	0	15	100%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	52	0	52	100%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	15	0	15	100%
5200 - Dirección de Contratación	6	0	6	100%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	2	0	2	100%
1200 - Oficina de Control Interno	6	0	6	100%
5310 - Oficina de Servicio Al Ciudadano	1432	18	1450	99%
5130 - Oficina de Nomina	1421	29	1450	98%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	137	3	140	98%
5110 - Oficina de Personal	1364	34	1398	98%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	120	3	123	98%
531002 - Oficina OSC Respuestas	709	18	727	98%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	112	3	115	97%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1489	41	1530	97%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	66	2	68	97%
5100 - Dirección de Talento Humano	158	5	163	97%
1800 - Oficina Para la Convivencia Escolar	271	9	280	97%
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	725	25	750	97%
5301 - Archivo Sed	389	14	403	97%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	313	12	325	96%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	312	12	324	96%

Dependencia	Entregado	Devolución	Total	Efectividad
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	22	1	23	96%
5220 - Oficina de Contratos	149	7	156	96%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	277	14	291	95%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	118	6	124	95%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1480	76	1556	95%
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	19	1	20	95%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	168	9	177	95%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	302	20	322	94%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	115	8	123	93%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	180	13	193	93%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	159	12	171	93%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	401	33	434	92%
4100 - Dirección de Cobertura	379	35	414	92%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	310	30	340	91%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	286	29	315	91%
3400 - Dirección de Inclusión E Integración de Poblaciones	217	23	240	90%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	190	22	212	90%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	283	41	324	87%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	399	60	459	87%
2203 - Dirección Local de Educación Santafé - Candelaria	50	8	58	86%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	28	6	34	82%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	11	3	14	79%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	0	1	1	0%
Total General	14725	686	15411	96%

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 23. indicadores corte marzo 2025

Mes		Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
Nivel de oportunidad Total	En términos	36405	45533	27669	61838	40257
	Total, evaluado	38410	48807	31242	68318	42702
	%	95%	93%	89%	91%	94,27%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	35553	44597	27084	60514	38915
	Total, evaluado	37432	47754	30604	66836	41229
	%	95%	93%	88%	91%	94,39%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	852	936	585	1324	1342

Mes		Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
	Total, evaluado	978	1053	638	1482	1473
	%	87%	89%	92%	89%	91,11%
Total calidad SED	%	97,51%	83,77%	88,24%	86,41%	85,63%
	Sin error	509	258	180	318	280
	Total, muestra	522	308	204	368	327
Calidad SIGA	%	-	-	-	-	-
	Sin error	-	-	-	-	-
	Total, muestra	-	-	-	-	-
Calidad BTE	%	97,51%	83,77%	88,24%	86,41%	85,63%
	Sin error	509	258	180	318	280
	Total, muestra	522	308	204	368	327
Vencidos BTE	Total	84	82	67	108	67
	Vigencia actual	735	1421	22	74	46
	Vigencias anteriores	47	20	45	34	21
Vencidos SIGA	Total	782	1441	1803	2449	1622
	Vigencia actual	735	1503	1058	1804	1226
	Vigencias anteriores	47	20	745	645	396
Total vencidos	Total	866	1523	1870	2557	1689
Percepción en las respuestas	%	48,59%	47,15%	48,65%	35,48%	40,66%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad OSC

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

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

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

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

Tabla 24. Hallazgos reportados en Isolución

Hallazgo	Área	Causa raíz	Evidencias Plan Mejoramiento	Aplica para cierre	Observación
1422	Colegio Panamericano	Sí	Sí	Sí	Para cierre

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

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

Tabla 25. Acompañamientos prioritarios Plan Padrino

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

Fuente: Reporte hallazgos Isolución

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Informe visita monitoreo a canales de la Secretaría General – Accesibilidad: se realiza solicitud a las Direcciones de Bienestar Estudiantil y Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos, para solicitar las adecuaciones y mobiliario correspondientes.
- Se llevó a cabo un ejercicio de sensibilización con los funcionarios en el tema de los protocolos de atención para los diferentes tipos de población con apoyo del manual de atención a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

5.3. Acciones de mejora planteadas para marzo 2025

- En las actividades de notificación se requiere continuar con la implementación de un informe de seguimiento y la generación de acciones de reporte a las dependencias.
- Continuar con la gestión para el caso de los requerimientos que no se encuentran escaneados.
- Seguimiento especial a las dependencias con mayor número de peticiones vencidas.
- Desbloqueo y seguimiento de peticiones en Bogotá te Escucha

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

5.4. Cronograma de trabajo Plan Padrino marzo 2025

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