

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

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

Junio 2025

Contenido

Introducción.....	4
Glosario.....	5
1. Canales de atención de la entidad.....	7
1.1 Principales temas de consulta.....	7
2. Radicación de solicitudes.....	8
2.1 Análisis de la gestión realizada	11
2.1.1 Grupo solicitudes y trámites	11
2.1.2 Requerimientos legales.....	11
2.1.3 Grupo PQRSDF	12
2.1.4 Acceso a la información pública	12
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación.....	12
2.2.1 Dependencias de la entidad	13
2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	14
2.2.3 Entes de control	14
2.2.4 Sugerencias o felicitaciones	15
2. Indicadores de gestión de PQRSDF.....	16
2.1 Nivel de oportunidad	16
2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED.....	18
2.3 Valoración de la calidad en la respuesta	19
2.4 Percepción de la calidad en las respuestas.....	21
2.5 Gestión vencidos.....	23
3. Gestión de correspondencia de salida	23
3.1 Indicadores de gestión correspondencia	24
3.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....	24
4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado	26
5. Gestión de Mejoramiento Continuo	28
5.1. Gestión de reporte de hallazgos.....	28
5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior.....	29
5.3. Acciones de mejora planteadas para Mayo 2025	29
5.4. Cronograma de trabajo Plan Padrino junio 2025	29

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados mayo 2023, 2024 y 2025.....	7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – mayo	8
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....	8
Tabla 4. Correspondencia de entrada	10
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda.....	11
Tabla 6. Oficinas con mayor participación.....	12
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA	13
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE	13
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....	14
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama	14
Tabla 11. Nivel Oportunidad mayo 2025	16
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad	17
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites	18
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias	19
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....	20
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía	22
Tabla 17. Histórico indicador de percepción.....	23
Tabla 18. Variación de vencimientos	23
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025	24
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72	24
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica	26
Tabla 22. indicadores corte mayo 2025	28

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado mayo.....	8
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación	11
Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades.....	15
Gráfica 4. Histórico nivel de oportunidad total dependencias.....	17
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	17
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	19
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	20

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 mayo 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.

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

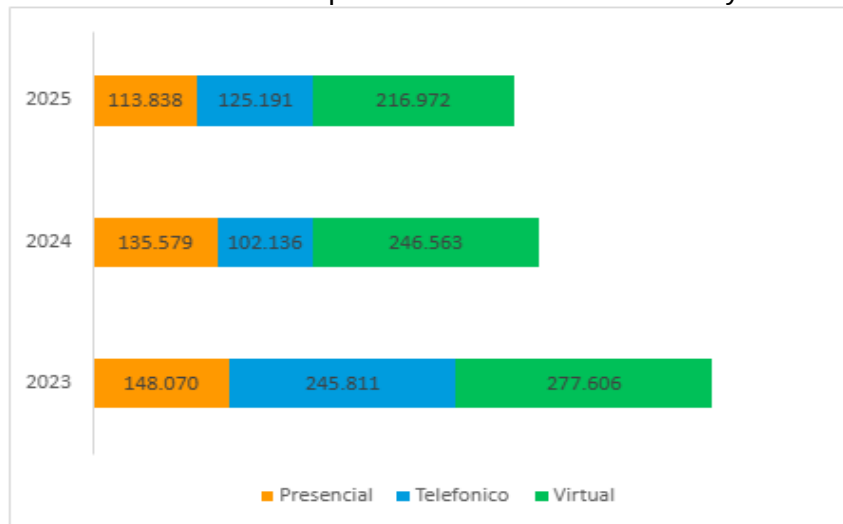
Tabla 1. Participación canales acumulados mayo 2023, 2024 y 2025

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	148.070	245.811	277.606
2024	135.579	102.136	246.563
2025	113.838	125.191	216.972
Total general	397.487	473.138	741.141

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado mayo



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 si se tiene en cuenta el dato de 2023.

1.1 Principales temas de consulta

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

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



BOGOTÁ
V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – mayo

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Revisión de cesantías y pensiones	16,69%
Asignación de cupo escolar	16,20%
Subsidio de transporte	12,38%
Movilidad escolar	12,26%
Ampliación de información	10,67%
Traslado de estudiantes antiguos	5,41%
Otros programas y campañas	1,89%
Matrículas escolares	1,89%
Novedades estudiantes	1,85%
Prestaciones sociales docentes	1,77%
Total	81,01%

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

De acuerdo con los datos de mayo de 2025, el trámite que más se realizó fue la revisión de cesantías y pensiones con 16,69%, se mantiene en primer lugar respecto al mes anterior y mantiene el segundo lugar la asignación de cupos escolares con una participación de 16,20%, lo que confirma que la demanda de este servicio es más baja a medida que avanza el proceso de asignación y formalización. El subsidio de transporte se mantiene en el tercer lugar con 12,38%, lo que sugiere que la preocupación de las familias respecto a este beneficio disminuye una vez iniciadas las actividades académicas.

La ampliación de información registró un leve aumento de 10,61% en abril a 10,67% en mayo, toda vez que la ciudadanía no envía la información completa para adelantar los trámites y servicios que presta la entidad.

Finalmente, el traslado de estudiantes antiguos aumentó en un porcentaje de 5,41% con respecto a abril que obtuvo un 4,73%.

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 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
Solicitudes y Trámites 93,87%	Derecho de Petición Interés Particular	549	16.452	17.001
	Contáctenos		5.067	5.067

	FUT		352	352
	Derecho de Petición Interés General	122	127	249
	Informativo		239	239
	Respuesta		57	57
	Derecho de Petición de Consulta	40	3	43
	Derecho de Consulta de Documentos y Expedición de Copias	12	18	30
	Invitación		19	19
	Derecho de Petición de Información		6	6
	Factura		2	2
	Derecho de Petición Interés Particular		6.924	6.924
	Derecho de Petición Interés General		4	4
Requerimientos Legales 3,92%	Tutela		644	644
	Expediente		292	292
	Cumplimiento de Fallo		149	149
	Recurso de Apelación		82	82
	Demandas		42	42
	Conciliación		38	38
	Recurso de Reposición		5	5
	Citación		2	2
PQRSDF 1,97%	Queja	436	5	441
	Reclamo	162		162
	Denuncia por Actos de Corrupción	13	5	18
	Sugerencia	5		5
	Felicitación	2		2
Solicitud de Acceso a la Información 0,23%	Solicitud de Acceso a la Información	69	6	75
Total General		1.410	30.540	31.950

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.

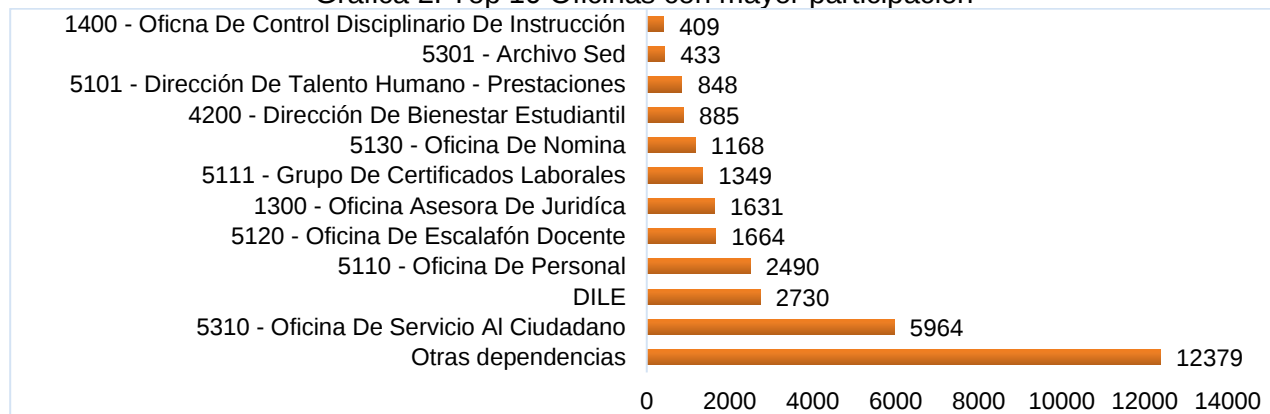
Tabla 4. Correspondencia de entrada

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
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

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 5,12% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 91,46% fue atendido en Nivel Central y el 8,54% por las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 88% se realiza a través de canales virtuales y el 12% de manera presencial.

Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación



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

Como se evidencia en la gráfica, la dependencia que gestiona el mayor número de solicitudes respecto a las radicaciones de toda la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 5.964. La 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 75,22%
 - b) Devolución de legalización con un 9,46%
 - c) General 5,47%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 68,80%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 6,55%
 - c) Renuncias 4,58%
- 3) Oficina de Escalafón Docente:
 - a) General 68,39%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277¹ 17,13%
 - c) Ascenso privado Decreto 2277² 6,37%
- 4) Oficina Asesora de Jurídica:
 - a) General 47,64%
 - b) Tutela 45,06%
 - c) Autos Procuraduría 3,19%
- 5) Grupo de Certificados Laborales
 - a) General 96,22%
 - b) Tiempo de servicio 1,56%
 - c) Certificados de periodo de vinculación para pensiones y bonos pensionales 0,37%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante mayo de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.254, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos con mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	644	51,4%

¹ Decreto 2270 de 1979 "Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente".

² Ibidem

Grupo	Cantidad	% Participación
Expediente	292	23,3%
Cumplimiento de fallo	149	11,9%
Recurso de apelación	82	6,5%
Demandas	42	3,3%
Conciliación	38	3%
Recurso de reposición	5	0,4%
Citación	2	0,2%
Total	1.254	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 628 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 82% fue atendido virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 18%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
2211 - Dirección Local de Educación Suba	65	10%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	49	8%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	46	7%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	42	7%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	33	5%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	31	5%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	30	5%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	21	3%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	20	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	19	3%
Otras dependencias	122	19%
IED	150	24%
Total	628	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En mayo de 2025 ingresaron 75 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Oficina Asesora de Planeación (7), la Dirección de Talento Humano (5) y la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones (5).

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

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

labores docentes provisionales, finalización de labores docentes provisionales, beneficios de transporte escolar, 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:

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA

Temas	Total
General	30.930
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.652
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	4.766
Inicio de labores de docentes provisionales	973
Finalización de labores de docentes provisionales	612
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	564
Inscripción en el escalafón nacional docente	285
Certificación de contrato y/o convenio	283
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	187
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	168
Total	45.420

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	472
Falta de información o información general	441
Acompañamiento escolar Colegios Distritales	75
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	41
Acompañamiento escolar colegios privados	36
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	31
Radica queja por matoneo - Bullying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	30
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	29
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	20
Estado de las instalaciones	15
Total	1.190

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

De acuerdo con los datos suministrados, en mayo aumentó levemente la cantidad de solicitudes en comparación con abril de 2025. 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.

Los trámites que concentran el mayor número de solicitudes en mayo, según la tipología del SIGA son: General con 30.930; Constancias y/o certificaciones de estudio con 6.652 y Legalización de documentos para estudiar en el exterior con 4.766.

En cuanto a las solicitudes de Bogotá te Escucha, se evidencia un comportamiento estable durante enero y febrero con 1.141 quejas y reclamos; en marzo se presentó una disminución a 912 registros, abril tuvo un leve aumento a 928 solicitudes y en mayo, el aumento fue de un 51% en comparación con abril en el que se registraron 1.140 quejas y reclamos. Los subtemas más recurrentes durante mayo, que representan más de un 90% fueron: gestión activa (sin caracterizar) con 472 y falta de información y/o información general con 441.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En mayo se recibieron 18 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	13
2500 - Dirección De Inspección y Vigilancia	2
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	1
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
1000 - Despacho	1
Total	18

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 696, 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

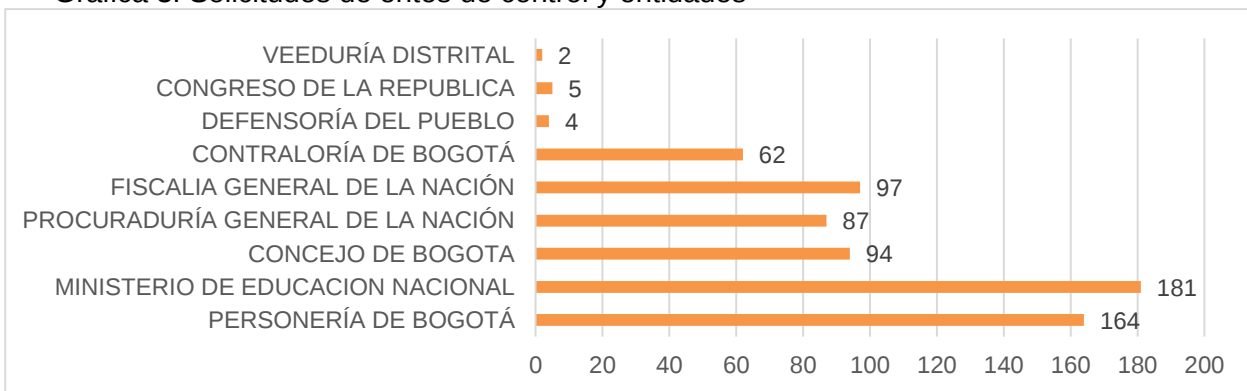
Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	181
Organismo de Control Nacional*	91
Ramas del Poder Público	-

Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	322
Rama Judicial*	97
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	5
Total	696

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 de entes de control y entidades



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

De las solicitudes recibidas de los entes de control, el 26% procede del Ministerio de Educación Nacional, el 24% de la Personería de Bogotá D.C., el 14% de la Fiscalía General de la Nación y el restante 37% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En mayo se recibieron 2 felicitaciones y 2 sugerencias, las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **2417902025:** La ciudadana (...) felicita la atención prestada en ventanilla de Fondo Prestacional por el excelente servicio prestado y brindar información clara.
- **2502692025:** Ciudadano anónimo felicita a la señora Adriana Peralta de la Oficina de Servicio al Ciudadano por el apoyo en solicitar cesantías definitivas y factores salariales.

Sugerencias:

- **2139482025:** El docente (...) del Colegio Rafael Núñez IED, solicita apoyo en los centros de interés en ciencias naturales y/o ambientales para los grados décimo y once. Obtuvo respuesta por parte de Dirección de Educación Preescolar y Básica de esta Secretaría.
- **2187502025:** Ciudadano anónimo solicita que urgentemente se ubiquen cámaras de seguridad en todos los colegios del distrito, debido que están manteniendo relaciones entre profesores, docentes, coordinadores, rectores y estudiantes en las instituciones. Este requerimiento fue tramitado por la Dirección de Servicios Administrativos.

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 2015³, 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 mayo.

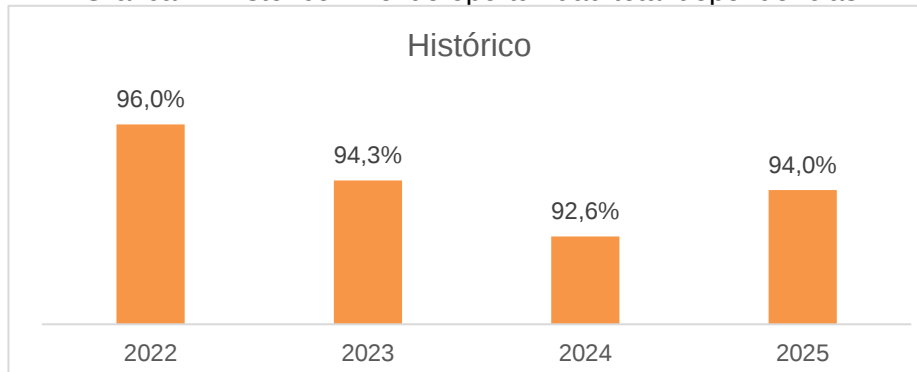
Tabla 11. Nivel Oportunidad mayo 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	166	2.414	2.580	93,6%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	83	1.405	1.488	94,4%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	22	274	296	92,6%
Subsecretaría de Gestión Institucional	1.223	14.250	15.473	92,1%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	94	2.967	3.061	96,9%
IED	460	10.743	11.203	95,9%
Total	2.048	32.053	4.101	94,0%

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

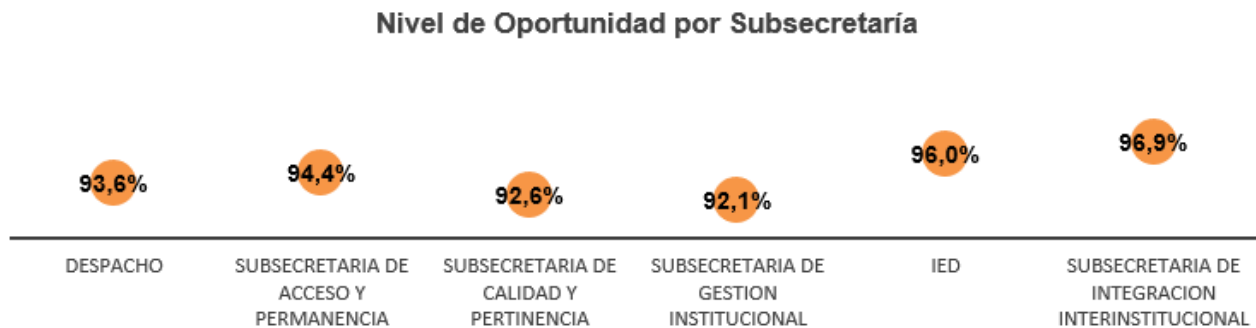
³ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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 realiza en las 62 dependencias del nivel central, 23 cumplen con el 100% en su nivel de oportunidad; 40 áreas estuvieron por debajo del 100%, de las cuales 13 están por debajo del 90% y 26 entre el 90% y 99.9%. La variación de mayo con respecto al mes anterior aumentó en -0,8%.

Las dependencias que más bajo nivel de oportunidad tuvieron en mayo 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	8	18	26	69%
1600 - Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	2	5	7	71%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	4	5	80%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	18	97	115	84%
3000 - Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	1	4	5	80%
3200 - Dirección de Educación Media	1	5	6	83%

Área Responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	19	67	86	78%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia		3	4	75%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	57	246	303	81%
5100 - Dirección de Talento Humano	95	263	358	73%
5110 - Oficina de Personal	258	2041	2.299	89%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	199	1049	1.248	84%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	509	1364	1.873	73%

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

2.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

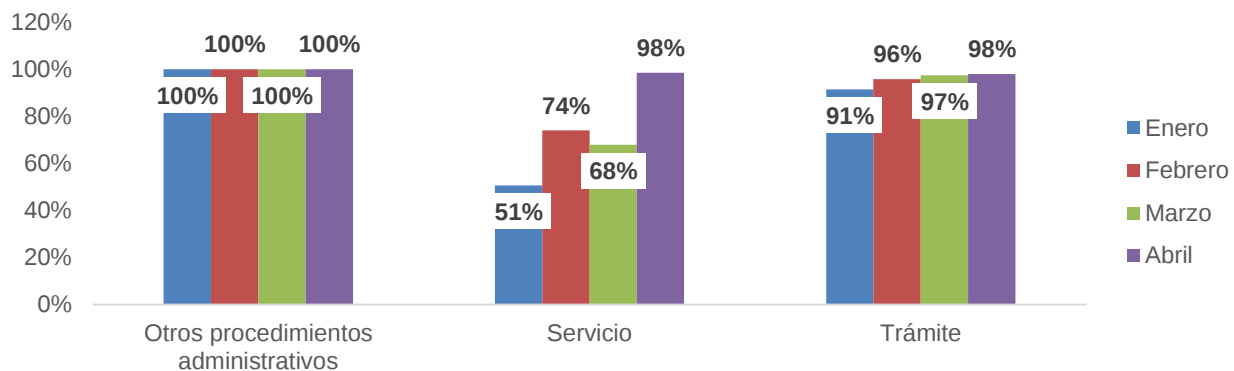
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad rármites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	82.840	79.040	95,4%	60
Servicio	27.538	18.915	68,7%	29
Otros procedimientos administrativos	4.186	4.186	100%	15
Total	114.564	102.141	88,0 % Promedio	104

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 abril de 2025:

Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias

Área responsable	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	100%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	100%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	93%
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	81%
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	80%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	-
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	-
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	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. Vale la pena resaltar que para este informe quedaron incorporados los datos de operación con corte a marzo, correspondientes a la Dirección de Talento Humano – Prestaciones, los cuales no se habían enviado por parte de la dependencia.

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

2.3 Valoración de la calidad en la respuesta

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

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



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

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. De 379 requerimientos evaluados, se obtuvo que 56 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 mayo es una muestra de 379 monitoreos, en la que 323 respuestas sí cumplen los criterios de calidad y 56 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 85,22%. El acumulado del año 2025 a corte a mayo es del 84,76%.

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	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
5110 - Oficina de Personal	1559	19	1	18	94,74%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1355	69	7	62	89,86%
4100 - Dirección de Cobertura	334	16	2	14	87,50%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1999	7	1	6	85,71%

Área responsable	Univer so	Muest ra	No cumple	Cum ple	% Calidad
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	810	6	1	5	83,33%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	143	6	1	5	83,33%
1200 - Oficina de Control Interno	146	11	2	9	81,82%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	119	5	1	4	80,00%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	270	8	2	6	75,00%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	3224	7	2	5	71,43%
6009 - 10 Colegio Villemar El Carmen (IED)	150	3	1	2	66,67%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	596	15	6	9	60,00%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	405	15	6	9	60,00%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	259	5	2	3	60,00%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	171	6	3	3	50,00%
6016 - 08 Colegio José Manuel Restrepo (IED)	6	2	1	1	50,00%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	186	5	4	1	20,00%
1000 – Despacho	201	1	1	0	0,00%
1100 - Oficina Asesora de Planeación	28	5	5	0	0,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	543	4	4	0	0,00%
6001 - 04 Colegio Divino Maestro (IED)	3	1	1	0	0,00%
6001 - 09 Colegio Toberín (IED)	39	1	1	0	0,00%
6007 - 25 Colegio Pablo de Tarso (IED)	4	1	1	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 se reportó en las actividades de calidad, por lo que se continua con el acompañamiento a las instituciones mediante la socialización de estos temas con el objetivo de mejorar los indicadores.

2.4 Percepción de la calidad en las respuestas

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

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

Una vez aplicada la encuesta, en mayo se obtuvo un total de 413 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 33 dependencias de la entidad, 25 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 Teusaquillo	3		3	100,00%
Colegio Ramon de Zubiria (IED)	1		1	100,00%
Grupo de Certificados Laborales	1		1	100,00%
Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Fontibón	3		3	100,00%
Dirección de Evaluación de la Educación	15		15	100,00%
Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Antonio Nariño	2		2	100,00%
Dirección Local de Educación Usaquén	7	1	8	87,50%
Dirección Local de Educación Barrios Unidos	5	1	6	83,33%
Dirección Local de Educación Kennedy	4	1	5	80,00%
Oficina para la Convivencia Escolar	4	1	5	80,00%
Dirección de Cobertura	7	2	9	77,78%
Dirección Local de Educación Engativá	5	2	7	71,43%
Dirección Local de Educación Chapinero	2	1	3	66,67%
Oficina de Servicio al Ciudadano	26	13	39	66,67%
Dirección Local de Educación Usme	2	1	3	66,67%
Dirección de Inspección y Vigilancia	2	1	3	66,67%
Dirección Local de Educación Bosa	2	1	3	66,67%
Dirección de Talento Humano	2	1	3	66,67%
Dirección Local de Educación Suba	7	4	11	63,64%
Oficina de Nómina	21	13	34	61,76%
Archivo SED	11	7	18	61,11%
Dirección Local de Educación Tunjuelito	4	3	7	57,14%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	15	12	27	55,56%
Dirección de Bienestar Estudiantil	42	38	80	52,50%
Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	1	1	2	50,00%
Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	1	1	2	50,00%
Oficina de Escalafón Docente	30	31	61	49,18%
Oficina de Personal	20	23	43	46,51%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	3	5	40,00%
Colegio Luis López de Mesa (IED)		1	1	0,00%
Oficina Asesora de Jurídica		1	1	0,00%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Total	249	164	413	60,29%

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

El indicador obtenido para este mes fue de 60,29%, con un alza 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	Suma de 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%
Mayo	413	249	164	60,29%
Total general	774	403	371	52,10%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

2.5 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 05 de mayo que presentaba 1.723 radicados vencidos con el reporte del 13 de junio de 2025 que presenta 1.551, se evidencia una disminución en 172 casos. Los 1.551 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 452 son entradas, 700 internos, 297 FUT y 102 SDQSDF.
- 1.449 son de SIGA y 102 de Bogotá te Escucha.
- 804 pertenecen a Nivel Central, 41 a Direcciones Locales de Educación y 706 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Variación
Nivel Central	441	1.062	720	769	804	Subió
Dirección Local	32	49	44	40	41	Subió
IED	1.397	1.446	925	914	706	Bajó
Total	1.870	2.557	1.689	1.723	1.551	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

3. Gestión de correspondencia de salida

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano; para su cumplimiento contrató a Servicios Postales Nacionales 4-72, que se encarga

de la entrega de la correspondencia física y a partir de mayo de 2025 también realiza la certificación del 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 ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Durante mayo se tramitaron 1.766 documentos de correspondencia de salida física; 1.162 fueron envíos urbanos, 7 envíos regionales y 20 envíos nacionales; asimismo, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 577 envíos, de los cuales 90 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 487 restantes a entregas personales y a entidades.

El envío de la correspondencia de salida también se realiza 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.

Durante mayo de 2025 se recibieron 23.177 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas, lo que representa una disminución del 2,48%, frente a las 23.761 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
Total	5.827	129.614	135.441

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

3.1 Indicadores de gestión correspondencia

3.11 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante mayo, la correspondencia física presentó una efectividad del 68,46% con 1.766 envíos, de los cuales 1.209 entregas fueron efectivas y 557 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. La gestión de 4-72 en este periodo, se detalla así:

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

Área Responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
4400-Dirección de Dotaciones Escolares		15	15	100%
1000-Despacho		1	1	100%

Área Responsable	Devolución	Entrega	Total	Efectividad
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional		1	1	100%
1300-Oficina Asesora de Jurídica		5	5	100%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria		4	4	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal		5	5	100%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito		5	5	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa		7	7	100%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy		5	5	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón		8	8	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos		5	5	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo		3	3	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires		5	5	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño		4	4	100%
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda		4	4	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		4	4	100%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		13	13	100%
5111-Grupo de Certificados Laborales		3	3	100%
5200-Dirección de Contratación		1	1	100%
5220-Oficina de Contratos		2	2	100%
5300-Dirección de Servicios Administrativos		3	3	100%
5301-Archivo SED		7	7	100%
1100-Oficina Asesora de Planeación		1	1	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	108	109	99%
5100-Dirección de Talento Humano	1	11	12	92%
531002-Oficina OSC Respuestas	1	9	10	90%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	7	47	54	87%
4100-Dirección de Cobertura	2	12	14	86%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2	9	11	82%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	1	4	5	80%
2211-Dirección Local de Educación Suba	1	4	5	80%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	89	316	405	78%
5420-Oficina de Tesorería y Contabilidad	1	3	4	75%
2205-Dirección Local de Educación Usme	2	6	8	75%
2600-Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior	10	18	28	64%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	15	24	39	62%
5110-Oficina de Personal	52	81	133	61%
5120-Oficina de Escalafón Docente	172	254	426	60%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	3	4	7	57%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	3	4	7	57%
5130-Oficina de Nómina	32	37	69	54%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	160	147	307	48%
5000-Subsecretaría de Gestión Institucional	2		2	0%
Total General	557	1209	1766	68,46%

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

4.1.1 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En mayo de 2025 se remitieron 23.177 envíos por correo electrónico certificado, 14.661 por medio del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co y 8.516 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, por lo que en la factura de este periodo se cobra un total de 23.770 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 737 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 0,23% 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 mayo a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 430 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 2,93% de las solicitudes recibidas por este buzón. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y 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
1200 - Oficina de Control Interno	2	0	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	281	23	304
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2	0	2
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	311	14	325
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	3	1	4
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	2	0	2
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	522	17	539
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	155	13	168
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	55	3	58

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
2205 - Dirección Local de Educación Usme	115	5	120
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	133	12	145
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	96	7	103
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	173	17	190
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	136	7	143
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	310	19	329
2211 - Dirección Local de Educación Suba	342	24	366
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	242	15	257
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	141	8	149
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	44	4	48
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	44	3	47
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	33	0	33
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	146	6	152
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	247	15	262
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	2	0	2
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	10	0	10
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	479	164	643
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	163	3	166
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	23	0	23
3300 - Dirección de Ciencias Tecnologías y Medios Educativos	10	0	10
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	92	4	96
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	297	28	325
4100 - Dirección de Cobertura	191	7	198
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	874	49	923
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	365	39	404
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	5	0	5
5100 - Dirección de Talento Humano	263	9	272
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	814	31	845
5110 - Oficina de Personal	1.608	43	1.651
5111 - Grupo de Certificados Laborales	48	2	50
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1.398	35	1.433
5130 - Oficina de Nómina	1.376	32	1.408
5200 - Dirección de Contratación	1	0	1
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	2	0	2
5220 - Oficina de Contratos	60	2	62
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	32	1	33
5301 - Archivo SED	443	10	453
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	1.194	51	1.245
531002 - Oficina OSC Respuestas	636	14	650
5400 - Dirección Financiera	1	0	1
6008 - 19 Colegio Jackeline (IED)	1	0	1
Total General	13.924	737	14.661

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

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 22. indicadores corte mayo 2025

Mes		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Nivel de oportunidad total	En términos	27669	61838	40257	56623	46026
	Total, evaluado	31242	68318	42702	60302	49189
	%	89%	91%	94,27%	94%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	27084	60514	38915	55541	44910
	Total, evaluado	30604	66836	41229	59115	47957
	%	88%	91%	94,39%	94%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	585	1324	1342	1082	1116
	Total, evaluado	638	1482	1473	1187	1232
	%	92%	89%	91,11%	91%	91%
Total calidad SED	%	88,24	86,41%	85,63%	79,8%	85,22%
	Sin error	180	318	280	289	323
	Total, muestra	204	368	327	362	379
Calidad SIGA	%	-	-	-	-	86,63%
	Sin error	-	-	-	-	311
	Total, muestra	-	-	-	-	359
Calidad BTE	%	88,24%	86,41%	85,63%	79,8%	60,0%
	Sin error	180	318	280	289	12
	Total, muestra	204	368	327	362	20
Vencidos BTE	Total	67	108	67	102	102
	Vigencia actual	22	74	46	84	86
	Vigencias anteriores	45	34	21	18	16
Vencidos SIGA	Total	1803	2449	1622	1621	1449
	Vigencia actual	1058	1804	1226	1280	1239
	Vigencias anteriores	745	645	396	341	210
Total vencidos	Total	1870	2557	1689	1723	1551
Percepción en las respuestas	%	48,65%	35,48%	40,66%	37,36%	60,29%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

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

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

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

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 realiza acompañamiento a la Dirección Local Rafael Uribe Uribe para establecer protocolos de mejora para la recuperación de documentos sin digitalizar.
- Pese al constante seguimiento de las peticiones vencidas durante mayo, no fue posible el cierre efectivo de peticiones por lo cual se puede evidenciar un aumento, que se debe al cambio de personal administrativo en las diferentes dependencias de la entidad, lo que implica adelantar acciones de capacitación.
- En mayo se hicieron 4 videos cortos para apoyar el trabajo del equipo Plan Padrino (entrada, salidas, internos y respuesta electrónica).
- Mayo finalizó sin quejas bloqueadas.

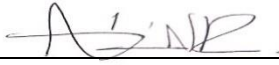
5.3. Acciones de mejora planteadas para junio 2025

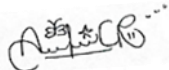
- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- Continuar con los procesos masivos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- Elaboración 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 junio 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	
Sandra Ximena Olaya Flórez Contratista	

Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	
Alexandra Cortés Rodríguez Aux administrativo	
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Aprobó	
Carmen Julia Guerrero Gamba Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	