



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

Secretaría de Educación del Distrito
Oficina de Servicio al Ciudadano

Diciembre 2025
Bogotá, D.C.



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.....16
2.2.3	Entes de control.....17
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones.....18
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF.....18
3.1	Nivel de oportunidad..... ¡Error! Marcador no definido.
3.2	Nivel de oportunidad de los trámites de la SED..... ¡Error! Marcador no definido.
3.2	Valoración de la calidad en la respuesta.....22
3.3	Percepción de la calidad en las respuestas.....24
3.4	Gestión vencidos.....25
4.	Gestión de correspondencia de salida.....26
4.1	Indicadores de gestión correspondencia.....27
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física.....27
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado.....28
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo.....31
5.1.	Gestión de reporte de hallazgos.....32
5.2.	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior.....33
5.3.	Acciones de mejora planteadas para noviembre 2025.....33

Listado de Tablas

Tabla 1. Participación canales acumulados noviembre 2023, 2024 y 2025.....7
Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – noviembre.....8
Tabla 3. Radicaciones clasificadas por tipo de requerimiento.....8
Tabla 4. Correspondencia de entrada.....9
Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda.....11
Tabla 6. Oficinas con mayor participación.....12
Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA.....13
Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE.....15
Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción.....16
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama.....17
Tabla 11. Nivel Oportunidad noviembre 2025..... ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad..... ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Nivel Oportunidad Trámites.....21
Tabla 14. Nivel oportunidad trámites dependencias.....21
Tabla 15. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad.....23
Tabla 16. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía.....24
Tabla 17. Histórico indicador de percepción.....25



Tabla 18. Variación de vencimientos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19. Correspondencia de salida 2025.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20. Nivel de efectividad total correspondencia física 4-72.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 21. Nivel de efectividad correspondencia electrónica.....	30
Tabla 22. indicadores corte noviembre2025	31

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre.....	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	10
Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades.....	17
Gráfica 4. Histórico nivel de oportunidad total dependencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 6. Porcentaje de cumplimiento de los trámites	21
Gráfica 7. Ciclo de Gestión de la calidad de las respuestas.....	¡Error! Marcador no definido.



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 noviembre de 2025, mediante los canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), los radicados en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha - BTE.

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

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

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

Nota: Para la elaboración de este informe se tiene en cuenta la base de datos maestra de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que contiene los datos actualizados de las PQRSDF que ingresan a la Secretaría de Educación del Distrito. Como actividad de control adicional para garantizar la confiabilidad de la información reportada, el responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para noviembre de 2025 se evidencia coincidencia de 30.280 registros.

Glosario

Términos que se encuentran en este informe:

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

Número de radicados con respuesta oportuna de cada dependencia

*100

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



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

1. Canales de atención de la entidad

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

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

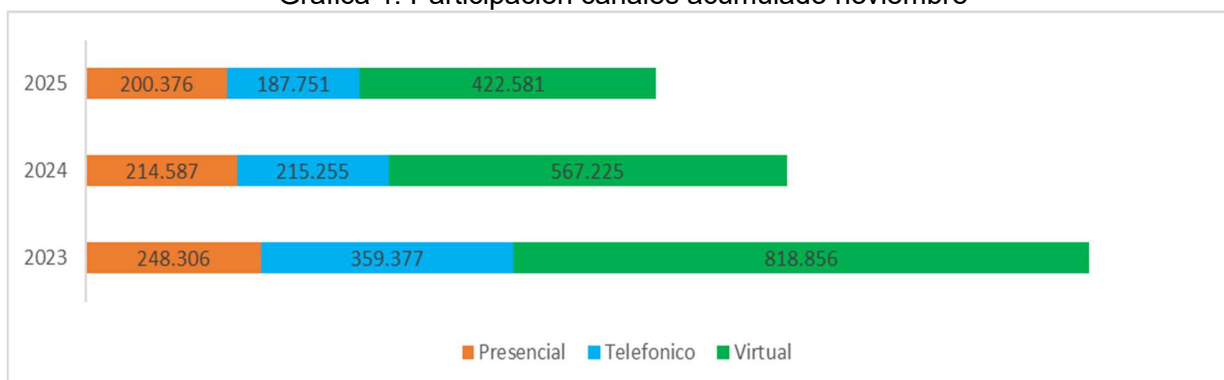
Tabla 1. Participación canales acumulados noviembre 2023, 2024 y 2025*

Año	Presencial		Telefónico	Virtual
2023	248.306		359.377	818.856
2024	214.587		215.255	567.225
2025	200.376	187.751	422.581	
Total general	663.269		762.383	1.808.662

Fuente: Datos canales OSC

* La gestión telefónica 2023, 2024 y 2025 reporta ingreso de las cifras de atención IVR

Gráfica 1. Participación canales acumulado noviembre



Fuente: Datos canales OSC

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

1.1 Principales temas de consulta

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

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – noviembre

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	37,22%
Ampliación de información	21,14%
Subsidio de transporte	11,09%
Traslado de estudiantes antiguos	10,16%
Revisión de cesantías y pensiones	9,19%
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	1,20%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	1,02%
Sin comunicación	0,97%
Constancias y/o certificaciones de estudio	0,97%
Escalafón docente (inscripción, ascenso, reubicación, reconocimiento salarial)	0,86%
Total	94,14%

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

De acuerdo con los datos de noviembre de 2025, el trámite que más se realizó fue asignación de cupos escolares con 37,22%; ampliación de información con 21,14%, subsidio de transporte con 11,09% y traslado de estudiantes antiguos con una participación de 10,16%, se presentó una variación en estas cuatro tipificaciones con respecto al mes anterior subiendo a la posición cuarta traslados de estudiantes antiguos, desplazando a revisiones de cesantías y pensiones con una participación del 9,19%, certificaciones de estudio y legalizaciones de documentos para estudiantes al exterior con una participación de 1,20 y 1,02 puntos porcentuales, las demás tipificaciones corresponden a un 2,79% para completar un total del 94,14% de las 10 tipificaciones principales.

En general, se percibe una constante en las necesidades de la ciudadanía, con un aumento en la demanda de cupos escolares y un incremento en ampliación de información.

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 95,00%	Derecho de petición interés particular	308	16.023	16.331
	Contáctenos	-	4.556	4.556
	FUT	-	545	545
	Derecho de petición interés general	79	75	154
	Respuesta	-	107	107
	Informativo		101	101

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Derecho de petición de consulta	43	5	48
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	11	35	46
	Invitación	-	7	7
	Derecho de petición de información	-	4	4
	Factura	-	4	4
	Derecho de petición interés particular	-	6.857	6.857
	Derecho de petición interés general	-	5	5
Requerimientos legales 3,47%	Tutela	-	666	666
	Expediente	-	307	307
	Recurso de apelación	-	30	30
	Cumplimiento de fallo	-	25	25
	Conciliación	-	16	16
	Demandas	-	4	4
	Recurso de reposición	-	3	3
PQRSDF 1,36%	Queja	311	8	319
	Reclamo	61	1	62
	Denuncia por actos de corrupción	11	5	16
	Sugerencia	9	-	9
	Felicitación	7	-	7
Solicitud de acceso a la información 0,17%	Solicitud de acceso a la información	49	2	51
Total general		889	29.391	30.280

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

Tabla 4. Correspondencia de entrada

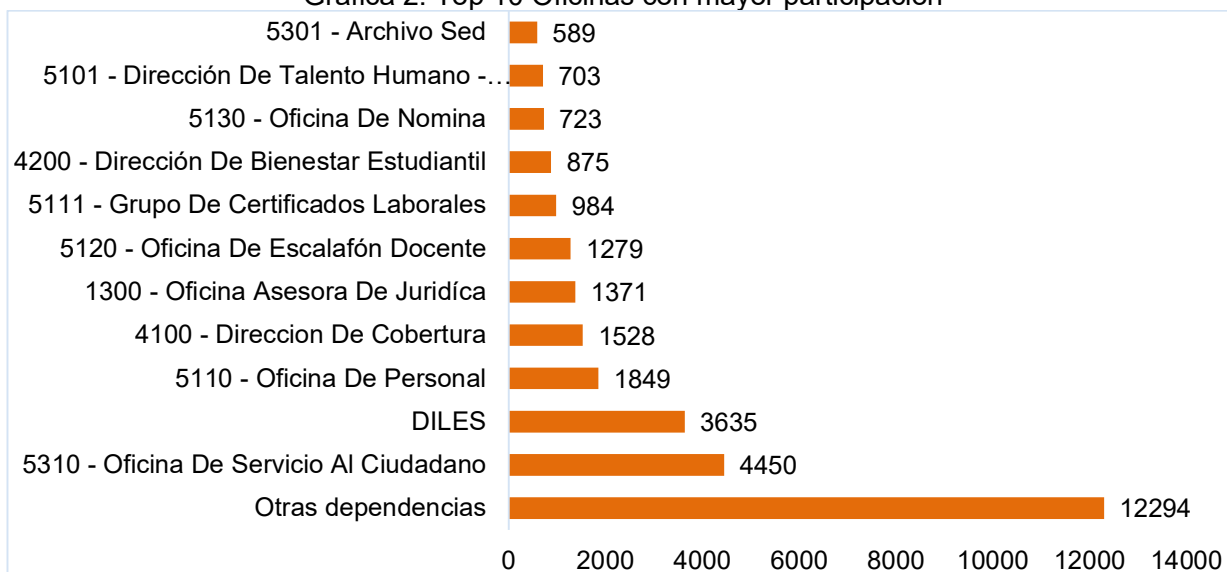
Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Abril-24	37.163	696	796	45	38.700
Mayo-24	31.773	556	946	27	33.302
Junio-24	23.469	355	678	29	24.531
Julio-24	32.852	423	872	65	34.212
Agosto-24	28.984	695	690	69	30.438
Septiembre-24	28.590	727	631	44	29.992
Octubre-24	28.608	1.215	918	109	30.850

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total general
Noviembre-24	27.754	520	1.125	34	29.433
Diciembre-24	26.077	306	961	37	27.381
Enero-25	46.256	561	883	67	47.767
Febrero-25	47.961	758	1.376	89	50.184
Marzo-25	41.675	582	1.247	55	43.559
Abril-25	31.991	559	1.036	89	33.675
Mayo-25	29.993	628	1.254	75	31.950
Junio-25	26.570	566	1.001	64	28.201
Julio-25	32.185	1.273	490	61	34.009
Agosto-25	28.527	554	1.139	111	30.331
Septiembre-25	32.379	658	1.266	81	34.384
Octubre-25	31.257	412	1.220	42	32.931
Noviembre-25	28.765	413	1.051	51	30.280

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 8,05% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 88% fue atendido en nivel central y el 12% en las Direcciones Locales de Educación. Es importante mencionar que el 85% se realiza a través de canales virtuales y el 15% 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 en la entidad es la Oficina de Servicio al Ciudadano con 4.450 requerimientos que en su mayoría corresponden al trámite de legalización de documentos con destino al exterior.

2.1 Análisis de la gestión realizada

2.1.1 Grupo solicitudes y trámites

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

- 1) Oficina de Servicio al Ciudadano:
 - a) Legalización de documentos al exterior 72,74%
 - b) Devolución de legalización con un 11,03%
 - c) General 4,29%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 88,18%
 - b) Licencia no remunerada a docentes y directivos docentes 3,03%
 - c) Renuncias 2,97%
- 3) Dirección de Cobertura:
 - a) General 91,82%
 - b) – 7,98%
 - c) Entes de control solicitud cupos 0,20%
- 4) Oficina Asesora Jurídica:
 - a) Tutelas 49,82%
 - b) General 46,24%
 - c) Autos Procuraduría 2,63%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 52,62%
 - b) Inscripción privado Decreto 2277 21,50%.
 - c) Ascenso privado Decreto 2277 17,36%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante noviembre de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.051, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	666	63,37%
Expediente	307	29,21%
Recurso de apelación	30	2,85%
Cumplimiento de fallo	25	2,38%
Conciliación	16	1,52%

Grupo	Cantidad	% Participación
Demandas	4	0,38%
Recurso de reposición	3	0,29%
Total	1.051	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 413 requerimientos se radicaron en los sistemas de información y fueron asignados a las dependencias correspondientes para su gestión y trámite. Del total recibido en esta categoría, el 89% fueron atendidos virtualmente por el canal web, e-mail y redes sociales, seguido del nivel presencial que aportó el 11%.

Tabla 6. Oficinas con mayor participación

Área responsable	Cantidad	% de participación
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	39	9,44%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	27	6,53%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	26	6,29%
4100 - Dirección de Cobertura	24	5,80%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	24	5,80%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	17	4,11%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	13	3,14%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	12	2,90%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	11	2,70%
7001 01 Traslados OSC	11	2,70%
Demás dependencias	79	19,12%
IED	130	31,47%
Total	413	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En noviembre 2025 ingresaron 49 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Talento Humano (6), la Dirección de Inspección y Vigilancia (6) y la Oficina de Personal (5). Las 32 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

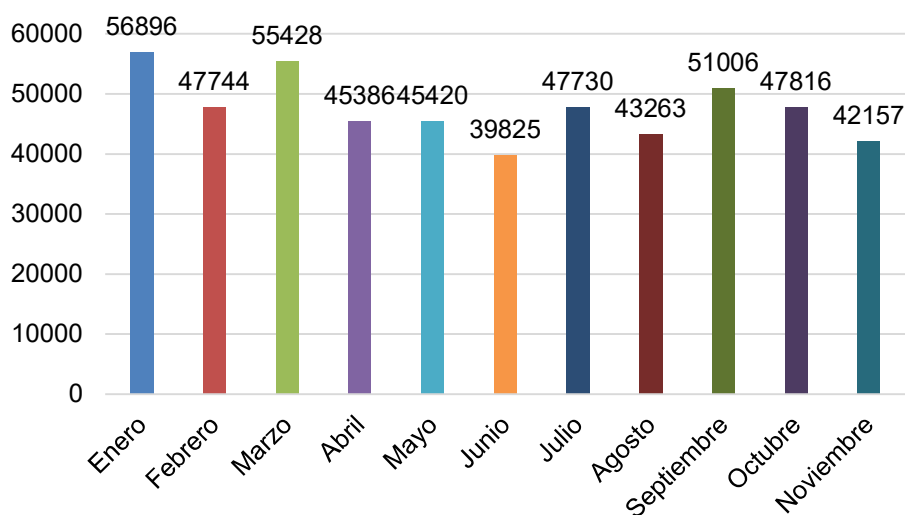
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en noviembre están relacionados con: solicitudes generales, constancias estudiantiles, legalización de documentos al exterior, beneficios de transporte escolar, inicio de labores docentes provisionales, certificaciones de contratistas, finalización de labores docentes provisionales, copias de actos administrativos, copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados, entre otros, que mantienen la tendencia de los trámites más solicitados en la SED.

2.2.1 Dependencias de la entidad

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

Gráfica 3. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en SIGA



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En general, los meses con más actividad corresponden a enero, marzo y septiembre, lo cual puede coincidir con temas de matrículas escolares (cupos, traslados, etc.).

Los siguientes son los datos por trámite:

Constancias y/o certificaciones de estudio en Instituciones Educativas

→ Representan un porcentaje alto (aproximadamente 15 % del total mensual).

Legalización de documentos para estudiar en el exterior

→ Segundo trámite más frecuente, con cerca de 4.000 solicitudes por mes.

Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidios)

→ 600, durante noviembre.

Asignación de cupo escolar

→ Sobresale en enero y septiembre, cuando hay procesos de traslado o ingreso.

Certificaciones laborales o de contratos

→ Constante todos los meses, aunque en volúmenes menores (800 - 1.600 aprox.).

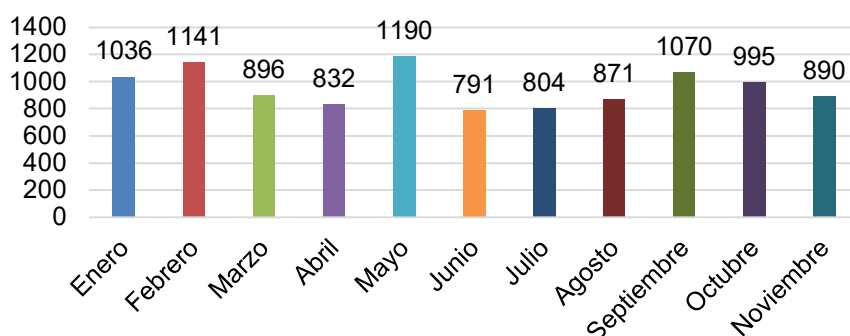
Es importante indicar que el trámite categorizado como “General”, en lo corrido del año tiene el 69,5% de las solicitudes recibidas, lo cual indica que las áreas no realizan el proceso de clasificación de la información que recibe la SED, seguido del trámite de constancias y/o certificaciones de estudio y legalización de documentos, como los que más solicitudes han tenido en el 2025 con corte a noviembre.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA – noviembre

Temas	Total
General	29.316
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.688
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3.448
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	671
Inicio de labores de docentes provisionales	522
Certificación de contrato y/o convenio	441
Finalización de labores de docentes provisionales	294
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	280
Inscripción en el escalafón nacional docente	275
Ascenso en el escalafón nacional docente	222
Total	42.157

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

Gráfica 4. Cantidad de solicitudes recibidas por mes en BTE



Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

En Bogotá te Escucha - BTE, respecto al mes anterior, hubo una disminución de solicitudes de 10,55% (pasaron de 995 en octubre a 890 en noviembre).

En general, los meses con más actividad corresponden enero, febrero, mayo, septiembre y octubre, con los subtemas: gestión activa que hace referencia a solicitudes que para el momento de la generación del informe se encontraban pendientes de ser gestionadas con un 53,59%, falta de información o información general 16,20%, acompañamiento escolar colegios distritales 7,73% y solicitud de cupo colegio distrital 4,44%.

Tabla 8. Solicitudes por tipología en BTE – noviembre

Subtema	Total
Gestión activa (solicitudes activas, pendientes de cierre por las áreas)	395
Falta de información o información General	123
Solicitud de colegio en concesión	49
Solicitud de cupo colegio distrital	48
Acompañamiento escolar colegios distritales	43
Quejas hacia algún funcionario, docente y/o directivo docente	42
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	24
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	13
Radica queja por matoneo - bull ying y/o violencia escolar por parte de los estudiantes	12
Problemas de orden público y/o inseguridad en el entorno de las instituciones educativas	11
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	10
Felicitación a un funcionario	8
Metodología utilizada para la orientación académica Colegios Distritales	8
Acompañamiento escolar colegios privados	8
Solicitud de constancias y/o certificaciones de estudio	6
Contenido de certificación laboral o de funciones	4
Solicitud aclaración del medio de abono del subsidio (Pin Daviplata o Tarjeta Tu Llave)	4
Radica queja por matoneo - bull ying y/o violencia escolar por parte de los docentes y/o directivos docentes	4
Acompañamiento (monitoras) y logística (horarios recorridos) de las rutas escolares	4
Veedurías ciudadanas	4
Solicitud información de pago de nómina	3
Metodología utilizada para la orientación académica colegios privados	3
Denuncia posibles actos de corrupción por parte de la entidad y/o sus funcionarios	3
Presunto abuso sexual por parte de los estudiantes	3
Solicitud información de cesantías y pensiones	3
Solicitud aclaración del motivo por el cual se retiró al estudiante del beneficio de subsidio de transporte escolar	3
Solicitud ascenso para escalafón docente	3
Solicitud constancia de registro de diploma	3
Solicitud información de pensión de docentes	2
Insatisfacción de las respuestas dadas a la ciudadanía por las diferentes oficinas de la SED	2
Solicitud para inscripción de escalafón docente	2
Solicitud aclaración del monto abonado del beneficio al estudiante del programa subsidio de transporte	2
Solicitud información por inicio de labores	2
Solicitud duplicada de diplomas y copias de actas de grado	2
Prestación del servicio de alimentación insuficiente	2
Solicitud el certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	2
Solicitud de condonación de deuda	2
Cobros excesivos	2
Inconvenientes para la formalización de matrículas por disponibilidad de cupos	1
Traslado a entidades distritales	1

Subtema	Total
Contenido de certificaciones para docentes	1
Niños con discapacidad	1
Acompañamiento en rutas de al Colegio en Bici	1
Contenido de certificado de tiempo de servicio	1
Contenido de certificaciones para administrativos	1
Aglomeraciones en el punto de entrega del bono alimentario	1
Solicitud reubicación por escalafón docente	1
Contenido de certificación de cesantías para el FONCEP	1
Contenido de certificado de sueldo a cualquier destino	1
Estado de las instalaciones	1
Conciliación laboral	1
Alimentos en mal estado	1
Información general del servicio de vigilancia	1
Solicitud de elementos de dotación escolar	1
Solicitud notificación de ascenso para escalafón docente	1
Solicitud de emisión de carta de respaldo institucional	1
Solicitud retiro de SIMAT	1
Solicitud de legalidad de un colegio cerrado	1
Tiempos de expedición del certificado	1
Solicitud de traslado general	1
Basuras en la institución educativa o en sus alrededores	1
Proceso de formalización del beneficio de subsidio de transporte escolar	1
Extra - edad - programas por ciclos	1
Radica solicitud de licencias no remuneradas de docentes	1
Total	890

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

En noviembre, las solicitudes registradas a través de Bogotá Te Escucha también mostraron una disminución con respecto al mes anterior.

2.2.2 Denuncias por presuntos actos de corrupción

En noviembre se recibieron 15 denuncias por presuntos actos de corrupción, las cuales fueron recibidas, atendidas y radicadas en las áreas competentes para su gestión y respuesta definitiva.

Tabla 9. Denuncias por presuntos actos de corrupción

Área responsable	Cantidad
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	10
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	2
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	1
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1
Total	15

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 772, 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).

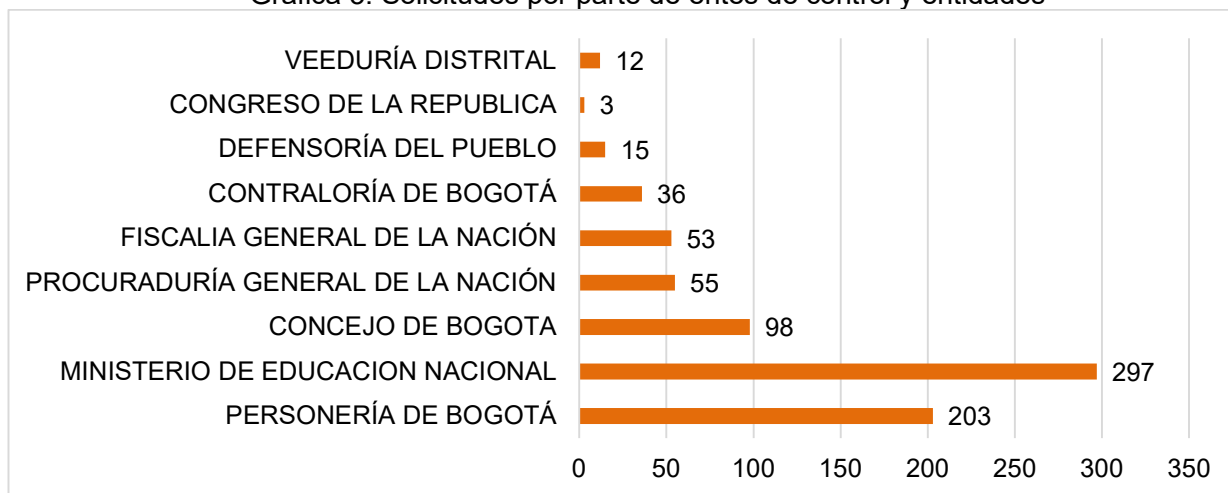
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	297
Organismo de Control Nacional*	70
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	349
Rama Judicial*	53
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	3
Total	772

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano SIGA

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

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



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



De las solicitudes recibidas por parte de los entes de control, el 38% del Ministerio de Educación Nacional, el 26% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 13% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 23% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En noviembre se recibieron 8 felicitaciones y 2 sugerencias las cuales se encuentran en BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **6053442025:** La ciudadana (...) felicita a Ivon Maritza Ramírez Leal quien trabaja en el Liceo Psicopedagógico Paraíso Infantil, por el compromiso, el carisma la entrega y dedicación.
- **6086952025:** La docente (...) expresa agradecimiento por el apoyo y la oportunidad que le ha brindado el Colegio Eduardo Umaña Mendoza (IED) y la Secretaría de Educación del Distrito por la continuidad del cargo a pesar de sus responsabilidades como madre cabeza de familia.
- **6491532025:** La ciudadana (...) agradece información que le brindaron con respecto a la fecha de ingreso del Colegio Carlos Alban Holguín (IED).
- **5984762025:** Ciudadano anónimo felicita a funcionario del Super CADE de Engativá por su amabilidad y buena atención para diligenciar formulario de cupos.
- **6039012025:** La ciudadana (...) felicita a Ronald Molina por su buena atención, idoneidad y sentido de pertenencia con Secretaría de Educación del Distrito.
- **6188312025:** La ciudadana (...) resalta el trabajo de Dina Adriana Peralta Ávila por su buena atención.
- **6603712025:** La ciudadana (...) felicita al agente Joan Sebastián Lis Montealegre del Super CADE Manitas por ser atento, cortés, amable, respetuoso, etc.
- **6023372025:** La ciudadana (...) exalta la labor de la docente María Cristina Rodríguez Patiño del Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento IED, por ser excepcional en su labor como Docente y pedagoga.

Sugerencias:

- **6465472025:** Ciudadano anónimo sugiere que realicen una visita al Colegio Miguel Antonio Caro IED, debido a que la rectora Clara Isabel Bustamante Galindo no se presenta a la institución educativa sino cuando sabe que irá una visita del CADE.
- **6038882025:** La ciudadana (...) sugiere contar con el servicio de fotocopiado e impresión dentro de la Secretaría de Educación del Distrito.

3. Indicadores de gestión de PQRSDF

3.1 Nivel de oportunidad

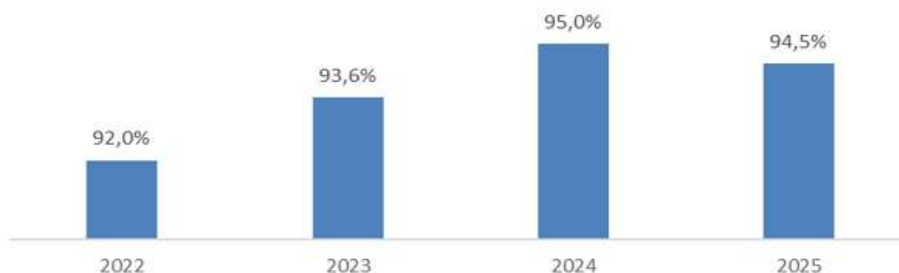
Se mide por el porcentaje de respuestas en términos por cada dependencia. Este indicador se calcula con el total de las peticiones resueltas en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015¹, sobre el total de los requerimientos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

Tabla 11. Nivel Oportunidad noviembre 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	92	2.114	2.206	95,8%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	362	2.596	2.958	87,8%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	10	268	278	96,4%
Subsecretaría de Gestión Institucional	720	11.146	11.866	93,9%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	108	2.893	3.001	96,4%
IED	251	7.318	7.569	96,7%
Total	1.543	26.335	27.878	94,5%

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

Gráfica 4. Histórico noviembre nivel de oportunidad total dependencias



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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría

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



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

Dentro del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encuentra el procedimiento 05-PD-005 “Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas a la ciudadanía”, el cual permite identificar el porcentaje de cumplimiento en las respuestas otorgadas en los términos de ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia. Para noviembre un 6% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del 0,6% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 25 cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 26 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 5 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 5 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad.

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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Total	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Nivel de oportunidad
1100 - Oficina Asesora de Planeación	34	10	24	71%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	98	24	74	76%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	64	17	47	73%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	68	9	59	87%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	3	1	2	67%
4100 - Dirección de Cobertura	1.677	312	1365	81%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	289	37	252	87%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	101	12	89	88%
5100 - Dirección de Talento Humano	544	270	274	50%
5130 - Oficina de Nómina	834	141	693	83%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros

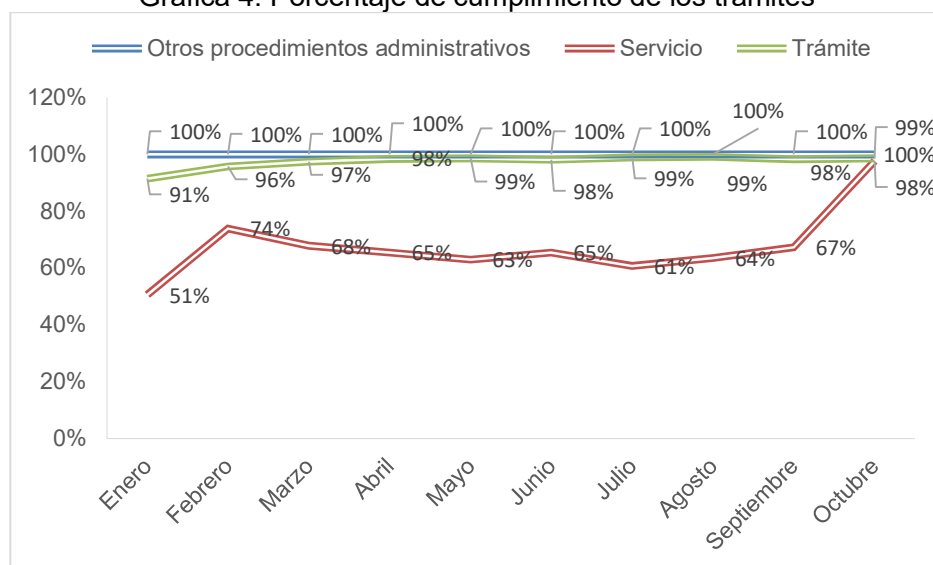
procedimientos administrativos - OPA de la entidad, de enero a octubre 2025 (este reporte se genera mes vencido).

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	886	886	100%	2
Servicio	1823	1781	98%	6
Otros procedimientos administrativos	10802	10655	99%	13
Total	13511	13322	99% Promedio	21

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Gráfica 4. Porcentaje de cumplimiento de los trámites



Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

Detalle por dependencia de los trámites, entre enero y octubre de 2025:

Tabla 11. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	94%	95%	91%	100%	98%	92%	40%
Dirección de Dotaciones Escolares	100%	99%	96%	100%	100%	100%	-	-	-	-

Dirección de Formación de Docentes e Innovaciones Pedagógicas	100%	-	100%	100%	100%	-	-	-	100%	-
Dirección de Inspección y Vigilancia*	93%	100%	100%	94%	86%	95%	100%	99%	87%	99%
Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Dirección de Servicios Administrativos - Grupo Archivo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	99%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%	98%	96%	103%	95%	96%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones	99%	100%	100%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	-
Grupo de Certificados Laborales*	2%	3%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	-
Instituciones Educativas Oficiales*	89%	94%	96%	98%	98%	97%	98%	99%	98%	98%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%	-	100%	100%	60%	100%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%	100%	99%	95%	97%	90%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%	98%	99%	100%	102%	99%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Tesorería y Contabilidad*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-

Fuente: Datos de Operación – Grupo Racionalización de Trámites

*Datos tomados del aplicativo de correspondencia SIGA

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

3.2 Valoración de la calidad en la respuesta

Para el 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.

Para este mes se realizó la valoración de la calidad en la respuesta en una muestra aleatoria del total de las respuestas emitidas. El consolidado de noviembre comprende una muestra de 373 monitoreos, en los que 320 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 53 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 85,79%.

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.

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

Tabla 12. Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad

Área Responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
5111 - Grupo de Certificados Laborales	1050	24	1	23	95,83%
5130 - Oficina de Nómina	756	28	5	23	82,14%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	240	5	1	4	80,00%
6008 - 22 Colegio Kennedy (IED)	86	5	1	4	80,00%
4100 - Dirección de Cobertura	2020	62	14	48	77,42%
5110 - Oficina de Personal	800	26	6	20	76,92%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	152	4	1	3	75,00%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	138	4	1	3	75,00%
6019 - 27 Colegio Nicolás Gómez Dávila (IED)	99	4	1	3	75,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	282	3	1	2	66,67%
6018 - 11 Colegio Enrique Olaya Herrera (IED)	5	3	1	2	66,67%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	246	7	3	4	57,14%
6004 - 16 Colegio Juan Evangelista Gómez (IED)	68	2	1	1	50,00%
6011 - 28 Colegio Compartir Suba (IED)	12	2	1	1	50,00%
6016 - 13 Colegio Marco Antonio Carreño Silva (IED)	30	2	1	1	50,00%
6019 - 25 Colegio María Mercedes Carranza (IED)	21	2	1	1	50,00%
1000 - Despacho	162	1	1	0	0,00%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	43	1	1	0	0,00%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	89	1	1	0	0,00%
6001 - 08 Colegio Alameda Norte (IED)	15	1	1	0	0,00%
6005 - 41 Colegio San Cayetano (IED)	6	1	1	0	0,00%
6006 - 02 Colegio Centro Integral José María Córdoba (IED)	17	2	2	0	0,00%

Área Responsable	Universo	Muestra	No cumple	Cumple	% Calidad
6006 - 05 Colegio Instituto Técnico Industrial Piloto (IED)	15	4	4	0	0,00%
6008 - 08 Colegio Darío Echandía (IED)	14	1	1	0	0,00%
6010 - 02 Colegio Antonio Villavicencio (IED)	3	1	1	0	0,00%

Fuente: Oficina Servicio al Ciudadano - Análisis Evaluación de Calidad

La causa más reiterada de los no cumplidos se debe a que la respuesta se emite por fuera de los términos establecidos, situación que requiere de acciones por parte del equipo Plan Padrino, con el objetivo de mejorar los indicadores.

3.3 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.

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 noviembre se obtuvo un total de 13 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 8 dependencias de la entidad, 6 estuvieron por debajo del 100%. A continuación, se muestra el resultado de este indicador por dependencia:

Tabla 13. Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Oficina de Personal	1		1	100,00%
Dirección de Cobertura	1		1	100,00%
Dirección Local de Educación Suba	2	1	3	66,70%
Dirección de Bienestar Estudiantil	2	2	4	50,00%
Dirección de Evaluación de la Educación		1	1	0,00%
Oficina de Servicio al Ciudadano		1	1	0,00%
Oficina de Escalafón Docente		1	1	0,00%
Dirección de Talento Humano - Prestaciones		1	1	0,00%

Dependencia	Cumple	No cumple	Total	% NPR
Total general	6	7	13	46,20%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 46,20%, que evidencia una disminución con respecto del anterior reporte (52,4%), por lo cual, la Oficina de Servicio al ciudadano continuará con la estrategia “Ponte en los zapatos del otro”, la cual, a través de publicaciones de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa en los canales de la SED, promueve que en las dependencias se generen respuestas empáticas y de fondo, respecto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.

Tabla 14. Histórico indicador de percepción

Mes	Total	Cumple	No cumple	% NPR
Enero	148	72	76	48,60%
Febrero	31	11	20	35,50%
Marzo	91	37	54	40,70%
Abril	91	34	57	37,40%
Mayo	413	249	164	60,30%
Junio	48	25	23	52,10%
Julio	87	39	48	44,80%
Agosto	86	46	40	53,49%
Septiembre	22	9	13	40,909%
Octubre	42	22	20	52,38%
Noviembre	13	6	7	46,15%
Total general	1072	550	522	51,31%

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 31 de octubre que presentó 1.372 radicados vencidos con el reporte del 30 de noviembre de 2025 que presentó 1.206, se evidencia una disminución en 166 casos. Los 1.206 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 344 son entradas, 701 internos, 102 FUT y 59 SDQSDF.
- 1.147 son de SIGA y 59 de Bogotá te Escucha.
- 697 pertenecen a Nivel Central, 23 a Direcciones Locales de Educación y 486 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Octubre	Noviembre	Variación
Nivel central	938	697	Bajó
Dirección local	41	23	Bajó
IED	393	486	Subió
Total	1.372	1.206	Bajó

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

La administración de la correspondencia es una de las funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la cual, para su cumplimiento, cuenta con un contrato suscrito con Servicios Postales Nacionales – 4-72 para la prestación del servicio de entrega de correspondencia física y correo electrónico certificado. Este último se gestiona a través de los buzones sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, administrados por dicha dependencia. Por su parte, la Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento administra el buzón ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

En noviembre se gestionaron 18.621 documentos de salida, de los cuales 17.036 (91,5 %) fueron de correspondencia electrónica, 1.506 (8,1 %) a correspondencia física y 79 (0,4 %) a envíos internacionales. Este comportamiento representó una disminución del 13,43 % frente al período anterior.

Los envíos internacionales realizados exclusivamente durante noviembre obedecieron a solicitudes específicas y tuvieron como destinos Estados Unidos y Reino Unido. Dichos envíos fueron gestionados a través del operador postal autorizado, en el marco del servicio de correspondencia de salida con costo asociado.

En relación con la correspondencia física, se tramitaron 1.506 envíos, de los cuales 1.060 fueron cobrados de acuerdo con lo establecido en el contrato, correspondientes a coberturas urbana, regional y nacional. Adicionalmente, 376 envíos se realizaron mediante motorizados y 70 a través de tula, modalidades que corresponden a servicios prestados dentro de la ciudad de Bogotá, con costo asociado a la prestación del servicio.

Del total gestionado por el operador postal, 1.050 envíos correspondieron a cobertura urbana, 3 a cobertura regional y 7 a cobertura nacional. En conjunto, se alcanzaron 1.501 entregas efectivas, de acuerdo con los días de entrega establecidos, lo que representó una efectividad del 99,67 %. Respecto a la correspondencia electrónica certificada, se registraron 11.155 envíos efectivos, alcanzando una efectividad del 100 %. Adicionalmente, se presentaron 841 rechazos (7,54 %), los cuales fueron devueltos a las dependencias y Direcciones Locales para su revisión y ajuste, así como 516 devoluciones (4,63 %), asociadas a condiciones propias de las cuentas o servidores de los destinatarios.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Envíos internacionales	Total
Enero	826	19680	0	20506
Febrero	1086	35883	0	36969
Marzo	1037	27163	0	28200
Abril	1112	23761	0	24873
Mayo	1766	23177	0	24943
Junio	956	17759	0	18715

Mes	Física	Electrónica	Envíos internacionales	Total
Julio	1424	20982	0	22406
Agosto	1038	17307	0	18345
Septiembre	1379	23297	0	24676
Octubre	1002	20508	0	21510
Noviembre	1506	17036	79	18621
Total	13132	246553	79	259764

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

La efectividad de la gestión de entrega se encuentra directamente relacionada con las devoluciones generadas por errores en la dirección de destino. Del total de 1.506 envíos gestionados, se efectuaron 951 entregas exitosas y se registraron 555 devoluciones, con una efectividad general del 63%. Las dependencias que presentan menores niveles de efectividad coinciden con aquellas que registran un mayor número de devoluciones, situación asociada a inconsistencias en los datos de dirección suministrados por las propias dependencias, tales como direcciones incompletas, incorrectas o desactualizadas.

En contraste, las dependencias que reportaron información de direccionamiento completa y correcta alcanzaron niveles de efectividad del 100%, lo que evidencia que el proceso de entrega se ejecuta de manera adecuada cuando los datos suministrados son confiables.

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

Dependencia	Devolución	Entrega	Total general	Efectividad de la gestión
5301 Archivo SED		6	6	100%
1000 Despacho		1	1	100%
4100 Dirección de Cobertura	2	4	6	67%
4300 Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos		1	1	100%
4400 Dirección de Dotaciones Escolares		6	6	100%
2500 Dirección de Inspección y Vigilancia	200	112	312	36%
5100 Dirección de Talento Humano	1	34	35	97%
5101 Dirección de Talento Humano - Prestaciones	1	120	121	99%
2100 Dirección General de Educación y Colegios Distritales		1	1	100%
2215 Dirección Local de Educación Antonio Nariño		3	3	100%
2212 Dirección Local de Educación Barrios Unidos		4	4	100%
2207 Dirección Local de Educación Bosa		4	4	100%
2202 Dirección Local de Educación Chapinero		2	2	100%
2219 Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		7	7	100%
2210 Dirección Local de Educación Engativá		5	5	100%

Dependencia	Devolución	Entrega	Total general	Efectividad de la gestión
2209 Dirección Local de Educación Fontibón		6	6	100%
2208 Dirección Local de Educación Kennedy		4	4	100%
2214 Dirección Local de Educación Mártires		3	3	100%
2216 Dirección Local de Educación Puente Aranda		5	5	100%
2218 Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe		4	4	100%
2204 Dirección Local de Educación San Cristóbal		3	3	100%
2203 Dirección Local de Educación Santafé – Candelaria		4	4	100%
2211 Dirección Local de Educación Suba		4	4	100%
2213 Dirección Local de Educación Teusaquillo	3	1	4	25%
2206 Dirección Local de Educación Tunjuelito		3	3	100%
2201 Dirección Local de Educación Usaquén		3	3	100%
2205 Dirección Local de Educación Usme		6	6	100%
5111 Grupo de Certificados Laborales	1	1	2	50%
1300 Oficina Asesora de Jurídica	2	3	5	60%
1400 Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	84	254	338	75%
1500 Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento		14	14	100%
5120 Oficina de Escalafón Docente	210	249	459	54%
5130 Oficina de Nómina	15	34	49	69%
5110 Oficina de Personal	36	36	72	50%
5310 Oficina de Servicio al Ciudadano		1	1	100%
5420 Oficina de Tesorería y Contabilidad		2	2	100%
5000 Subsecretaría de Gestión Institucional		1	1	100%
Total general	555	951	1506	63%

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

En consecuencia, la variación en los niveles de efectividad no obedece a fallas en la operación del servicio de correspondencia, sino al reporte inicial de la dirección de destino realizado por las dependencias, lo que refleja la importancia de fortalecer los controles internos para la validación y actualización de dicha información antes del envío por parte de las dependencias.

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En noviembre de 2025 se remitieron 11.155 envíos por correo electrónico certificado a través del buzón sednotificaciones@educacionbogota.edu.co y 5.180 envíos mediante el correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co, para un total de 16.335 envíos electrónicos efectivos.

Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Servicios Postales Nacionales 4-72; no obstante, la facturación del servicio se realiza con base en



un rango de unidades preestablecido, de acuerdo con el peso del correo enviado, razón por la cual durante este período se facturaron 17.036 unidades.

Frente a la devolución de la correspondencia enviada a través del correo electrónico sednotificaciones@educacionbogota.edu.co, se registraron 515 comunicaciones con entrega fallida, mientras que a través del buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co se presentaron 119 devoluciones. Estas novedades fueron informadas oportunamente a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío, con el fin de realizar los ajustes correspondientes.

No se cuenta con un registro consolidado de devoluciones para las comunicaciones enviadas a través del buzón notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co ni del correo ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Con el propósito de fortalecer el seguimiento, control y mejora continua del proceso, se diligencia de manera diaria un informe de rechazos de las salidas electrónicas de comunicaciones que no logran ser remitidas a los destinatarios, debido a inconsistencias como la ausencia de correo electrónico en la planilla, la falta de anexos o la carga incompleta de documentos en SIGA, entre otras causales.

Adicionalmente, durante el mes se presentaron 841 rechazos en las salidas electrónicas de comunicaciones. Estos rechazos obedecieron principalmente a inconsistencias tales como: documentos con peso superior al permitido, ausencia de enlace para su visualización, fechas de radicación antiguas en SIGA, falta de documentos o anexos cargados, inexistencia de correo electrónico en la planilla, errores en la dirección de correo electrónico, ausencia de firmas, o inconsistencias entre el documento y el radicado registrado. Para estos casos, se diligencia de manera diaria un informe de rechazos, orientado al seguimiento, control y mejora continua del proceso.

No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

Finalmente, se confirma que, de acuerdo con la información consolidada por dependencias, durante noviembre se gestionaron 16.335 envíos, de los cuales 15.701 fueron entregados y 634 presentaron devolución, lo que representa una efectividad del 96 %.

La mayoría de las dependencias registró niveles de efectividad superiores al 90 %, lo que evidencia un desempeño adecuado del proceso de notificación electrónica, con devoluciones asociadas principalmente a situaciones puntuales de información incompleta o inconsistencias en los soportes remitidos.

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

Tabla 15. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Suma de devolución	Suma de entregado	Suma de total general	% Efectividad de entrega
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	12	204	216	94%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción		8	8	100%
1700 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones		2	2	100%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	7	171	178	96%
2000 - Subsecretaría de Integración Interinstitucional	2	22	24	92%
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	1	10	11	91%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	5	397	402	99%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	2	63	65	97%
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe – Candelaria	6	78	84	93%
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	1	97	98	99%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	5	363	368	99%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	9	144	153	94%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	7	245	252	97%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	15	454	469	97%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	4	204	208	98%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	11	332	343	97%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	40	532	572	93%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos		48	48	100%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	9	154	163	94%
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	1	20	21	95%
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	3	136	139	98%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	3	62	65	95%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	4	117	121	97%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	33	512	545	94%
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado		7	7	100%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	93	382	475	80%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo		20	20	100%
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	1	5	6	83%

Dependencia	Suma de devolución	Suma de entregado	Suma de total general	% Efectividad de entrega
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	6	121	127	95%
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación		17	17	100%
4100 - Dirección de Cobertura	54	1046	1100	95%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	65	1049	1114	94%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	16	194	210	92%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares		4	4	100%
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	5	15	20	75%
5100 - Dirección de Talento Humano	2	165	167	99%
5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones	23	596	619	96%
5110 - Oficina de Personal	14	743	757	98%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	11	499	510	98%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	24	737	761	97%
5130 - Oficina de Nómina	16	963	979	98%
5200 - Dirección de Contratación		1	1	100%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual		12	12	100%
5220 - Oficina de Contratos	1	71	72	99%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	2	22	24	92%
5301 - Archivo SED	7	393	400	98%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	98	3788	3886	97%
531002 - Oficina OSC Respuestas	16	476	492	97%
Total general	634	15701	16335	96%

Fuente: Base asignación SED Notificaciones Cargue De Guías noviembre de 2025

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

Tabla 16. indicadores corte noviembre 2025

Mes		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Nivel de oportunidad total	En términos	56623	46026	37345	45915	40417	51264	48693	39447
	Total, evaluado	60302	49189	40155	49087	42733	53739	51872	41.828
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55541	44910	36288	44798	39741	50108	47501	38.632
	Total, evaluado	59115	47957	39006	47864	41976	52486	50571	40.912
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1082	1116	1057	1117	676	1156	1192	815

Mes		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
	Total, evaluado	1187	1232	1149	1223	757	1253	1301	916
	%	91%	91%	92%	91%	89%	92%	92%	89%
Total calidad SED	%	79,8%	85,22%	85,83%	69,15%	72,12%	92,60%	81,11%	85,79%
	Sin error	289	323	321	260	269	288	249	320
	Total, muestra	362	379	374	376	373	311	307	373
Calidad SIGA	%	-	86,63%	85,323%	68,22%	71,47%	90,40	80,38%	87,22%
	Sin error	-	311	308	249	258	179	168	314
	Total, muestra	-	359	361	365	361	198	209	360
Calidad BTE	%	79,8%	60,0%	100%	100%	91,67%	96,46%	83,67%	46,15%
	Sin error	289	12	13	11	11	109	82	6
	Total, muestra	362	20	13	11	12	113	98	13
Vencidos BTE	Total	102	102	76	71	61	53	77	59
	Vigencia actual	84	86	60	56	46	38	62	44
	Vigencias anteriores	18	16	16	15	15	15	15	15
Vencidos SIGA	Total	1621	1449	1323	1109	1184	1240	1295	1147
	Vigencia actual	1280	1239	1137	952	1044	1117	1200	1066
	Vigencias anteriores	341	210	186	157	140	123	95	81
Total vencidos	Total	1723	1551	1399	1180	1245	1293	1372	1206
Percepción en las respuestas	%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83%	53,49%	40,91%	52,38%	46,15%

Fuente: Reporte informes de Oportunidad e informes de Calidad

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

5.1. Gestión de reporte de hallazgos

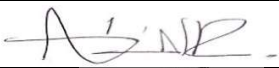
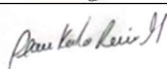
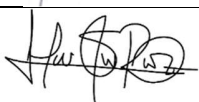
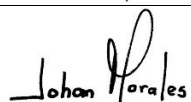
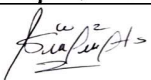
En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación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

5.2. Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior

- Se realiza reporte constante en indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- Noviembre finalizó con 0 quejas bloqueadas, gracias al seguimiento del Equipo de Plan Padrino.

5.3. Acciones de mejora planteadas para diciembre 2025

- Adelantar seguimiento a indicadores de nivel de oportunidad vencidos y casos sin digitalizar en Direcciones Locales de Educación.
- Continuar con los procesos de formación en los sistemas de gestión documental de la entidad, articulados con la Dirección de Talento Humano.
- Desbloqueo y seguimiento semanal de peticiones en Bogotá te Escucha.
- 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	
Johanna Milena Soler Linares Profesional	
Jean Karlo Ruiz Maldonado Contratista	
Jhon Edison Ruiz Aux administrativo 407-05	
Johan Andrés Morales Aux administrativo 407-27	
Sandra Herrera Sabogal Aux administrativo 407 - 27	
Aprobó	



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

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

Información: Línea 195



V1. 15/JUNIO/2023