



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

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

Noviembre 2025



Contenido

Introducción	4
Glosario	5
1.	Canales de atención de la entidad..... 7
1.1	Principales temas de consulta..... 8
2.	Radicación de solicitudes..... 8
2.1	Análisis de la gestión realizada..... 10
2.1.1	Grupo solicitudes y trámites..... 10
2.1.2	Requerimientos legales..... 11
2.1.3	Grupo PQRSDF..... 12
2.1.4	Acceso a la información pública..... 12
2.2	¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación..... 12
2.2.1	Dependencias de la entidad..... 12
2.2.2	Denuncias por presuntos actos de corrupción..... 15
2.2.3	Entes de control..... 15
2.2.4	Sugerencias o felicitaciones..... 16
3.	Indicadores de gestión de PQRSDF..... 17
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..... 21
3.3	Percepción de la calidad en las respuestas..... 22
3.4	Gestión vencidos..... 24
4.	Gestión de correspondencia de salida..... 24
4.1	Indicadores de gestión correspondencia..... 25
4.1.1	Nivel de efectividad correspondencia de salida física..... 25
4.1.2	Nivel de oportunidad correo electrónico certificado..... 27
5.	Gestión de Mejoramiento Continuo..... 28
5.1.	Gestión de reporte de hallazgos..... 30
5.2.	Seguimiento acciones planteadas en el informe anterior..... 30
5.3.	Acciones de mejora planteadas para octubre 2025..... 30

Listado de Tablas

Tabla 1.	Participación canales acumulados octubre 2023, 2024 y 2025..... 7
Tabla 2.	Comportamiento voz del ciudadano – octubre..... 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..... 15
Tabla 10.	Participación de requerimiento por organismo del control y rama..... 16
Tabla 11.	Nivel Oportunidad octubre 2025..... ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12.	Dependencias con más bajo nivel de oportunidad..... ¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13.	Nivel Oportunidad Trámites..... 19
Tabla 14.	Nivel oportunidad trámites dependencias..... 20
Tabla 15.	Dependencias que no cumplen con todos los criterios de calidad..... 22
Tabla 16.	Nivel de percepción de la calidad por la ciudadanía..... 23
Tabla 17.	Histórico indicador de percepción..... 24



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.....	27
Tabla 22. indicadores corte octubre 2025	29

Listado de gráficas

Gráfica 1. Participación canales acumulado octubre	7
Gráfica 2. Top 10 Oficinas con mayor participación.....	10
Gráfica 3. Solicitudes por parte de entes de control y entidades.....	16
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	19
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 octubre 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, la persona responsable de la revisión de este documento realiza verificación final de las cantidades descritas con la extraída en las bases de datos maestra; para octubre de 2025 se evidencia coincidencia de 32.931 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 octubre. Adicionalmente, para efectos de comparación se presenta el acumulado del mismo mes, en años anteriores.

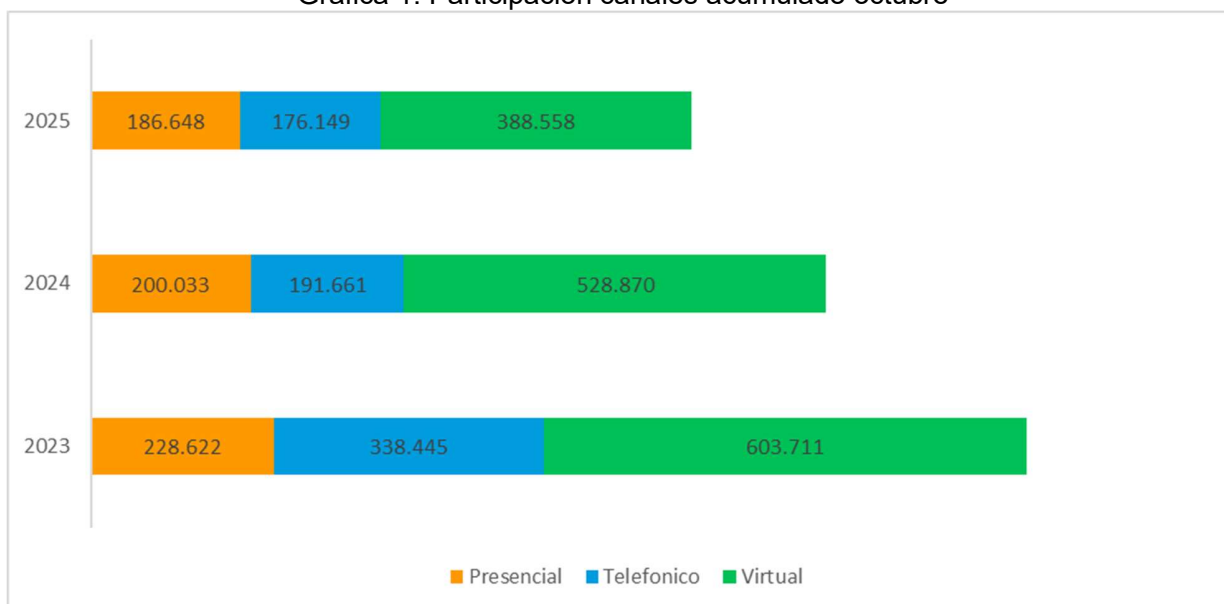
Tabla 1. Participación canales acumulados octubre 2023, 2024 y 2025*

Año	Presencial	Telefónico	Virtual
2023	228.622	338.445	603.711
2024	200.033	191.661	528.870
2025	186.648	176.149	388.558
Total general	615.303	706.255	1.521.139

Fuente: Datos canales OSC

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

Gráfica 1. Participación canales acumulado octubre



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 octubre, fueron:

Tabla 2. Comportamiento voz del ciudadano – octubre

Tema de consulta	Participación sobre el 100%
Asignación de cupo escolar	7.603
Ampliación de información	1.818
Subsidio de transporte	1.171
Revisión de cesantías y pensiones	1.167
Traslado de estudiantes antiguos	889
Certificaciones de estudio y legalidad de colegios cerrados	105
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	100
Sin comunicación	95
Constancias y/o certificaciones de estudio	90
Consulta a solicitudes radicadas	76
Total	13.114

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

De acuerdo con los datos de octubre de 2025, el trámite que más se realizó fue asignación de cupos escolares con 55,31%; ampliación de información con 13,23%, subsidio de transporte con 8,52% y revisión de cesantías y pensiones con una participación de 8,49%, hubo una variación en estas cuatro tipificaciones con respecto al mes anterior; traslado de estudiantes antiguos bajó a la posición quinta, certificaciones de estudio y legalización con una participación de 0,73% estuvieron en sexto y séptimo lugar respectivamente, las demás tipificaciones corresponden a un 1,90% para completar un total del 94,85% 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 94,92%	Derecho de petición interés particular	333	15.510	15.843
	Contáctenos	-	5.556	5.556
	FUT	-	718	718
	Informativo	-	222	222
	Derecho de petición interés general	72	114	186
	Respuesta	-	76	76

Categoría	Tipo de trámite	Bogotá te Escucha	SIGA	Total
	Derecho de petición de consulta	56	6	62
	Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	6	19	25
	Derecho de petición de información	-	19	19
	Invitación		8	8
	Factura	-	4	4
	Derecho de petición interés particular	-	8.522	8.522
	Derecho de petición interés general	-	16	16
Requerimientos legales 3,70%	Tutela	-	739	739
	Expediente	-	381	381
	Cumplimiento de fallo	-	41	41
	Recurso de apelación	-	26	26
	Demandas	-	15	15
	Conciliación	-	15	15
	Recurso de reposición	-	3	3
PQRSDF 1,25%	Queja	297	15	312
	Reclamo	78	-	78
	Denuncia por actos de corrupción	12	7	19
	Felicitación	3	-	3
Solicitud de acceso a la información 0,13%	Solicitud de acceso a la información	36	6	42
Total general		893	32.038	32.931

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
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
noviembre-24	27.754	520	1.125	34	29.433

Mes / año	Solicitudes y trámites	PQRSDF	Requerimientos legales	Solicitud de acceso a la información	Total, general
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

Fuente: Sistema de Gestión de Correspondencia

Las peticiones disminuyeron un 4,23% respecto al mes anterior. Del total de registros, el 89,80% fue atendido en nivel central y el 10,20% por 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 4.606 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 73,80%
 - b) Devolución de legalización con un 10,57%
 - c) División legalización 4,43%
- 2) Oficina de Personal:
 - a) General 74,61%
 - b) Ampliación de términos 7,67%
 - c) Vacación de funcionarios administrativos 4,11%
- 3) Dirección de Cobertura:
 - a) General 91,92%
 - b) Solicitud proceso de inscripción matrícula (15 días) 0,04%
 - c) Solicitud de traslado D.C.T.T. (15 días) 0,04%
- 4) Oficina Asesora Jurídica:
 - a) Tutelas 50,17%
 - b) General 44,80%
 - c) Autos Procuraduría 2,52%
- 5) Oficina de Escalafón Docente
 - a) General 53,52%
 - b) Inscripción privado decreto 2277 23,46%.
 - c) Ascenso privado decreto 2277 12,07%

2.1.2 Requerimientos legales

Las solicitudes recibidas durante octubre de 2025, relacionadas con requerimientos legales alcanzaron un total de 1.220, discriminadas de la siguiente manera:

Tabla 5. Requerimientos de mayor demanda

Grupo	Cantidad	% Participación
Tutela	739	60,57%
Expediente	381	31,23%
Cumplimiento de Fallo	41	3,36%
Recurso de Apelación	26	2,13%
Demandas	15	1,23%
Conciliación	15	1,23%
Recurso de Reposición	3	0,25%
Total	1.220	100%

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

2.1.3 Grupo PQRSDF

Los 412 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
4100 - Dirección de Cobertura	60	14,56%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	45	10,92%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	40	9,71%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	20	4,85%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	20	4,85%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	13	3,16%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	10	2,43%
7001 01 Traslados OSC	10	2,43%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	10	2,43%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	10	2,43%
Demás dependencias	83	20,15%
IED	91	22,08%
Total	412	100%

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

2.1.4 Acceso a la información pública

En octubre de 2025 ingresaron 42 solicitudes bajo esta modalidad. Las tres (3) dependencias con mayor número de asignaciones fueron: la Dirección de Cobertura (9), la Dirección de Talento Humano (5) y la Oficina Asesora de Planeación (4). Las 24 solicitudes restantes se reparten en otras dependencias.

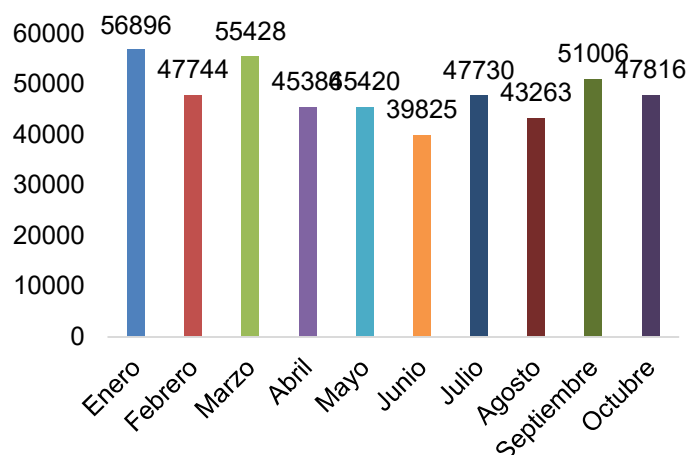
2.2 ¿Qué nos dice la ciudadanía? – Tipologías de radicación

Los 10 requerimientos más solicitados por parte de la ciudadanía en octubre 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 muy alto (aproximadamente 30–35 % del total mensual).

Legalización de documentos para estudiar en el exterior

→ Segundo trámite más frecuente, con cerca de 5.000 a 6.000 solicitudes por mes.

Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidios)

→ Entre 800 y 1.400 solicitudes, especialmente altos en febrero (inicio de clases).

Asignación de cupo escolar

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

Certificaciones laborales o de contratos

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

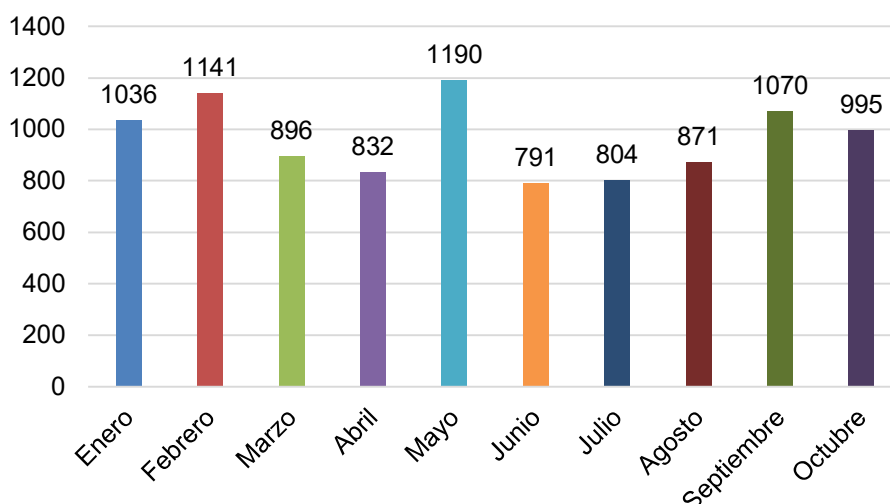
Es importante indicar que el trámite categorizado como “General”, en lo corrido del año tiene el 62,65% de las solicitudes recibidas, lo cual indica que las áreas no realizan el proceso de clasificación de la información que recibe la SED, seguido del trámite de constancias y/o certificaciones de estudio y legalización de documentos, como los que más solicitudes han tenido en el 2025 con corte a octubre.

Tabla 7. Solicitudes por tipología en SIGA – octubre

Temas	Total
General	33.780
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones Educativas Distritales	6.472
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	3.623
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio), para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	883
Inicio de labores de docentes provisionales	805
Certificación de contrato y/o convenio	653
Finalización de labores de docentes provisionales	599
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	363
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	321
Inscripción en el escalafón nacional docente	317
Total	47.816

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 7% (pasó de 1.070 en septiembre a 995 en octubre).

En general, los meses con más actividad corresponden enero, febrero, mayo, septiembre y octubre, con los subtemas: gestión activa que hacen 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 – octubre

Subtema	Total
Falta de información o información general	436
Gestión activa (solicitudes activas, pendientes de cierre por las áreas)	154
Solicitud de cupo colegio distrital	131
Solicitud de colegio en concesión	69
Acompañamiento escolar colegios distritales	67
Acompañamiento escolar colegios privados	32
Traslado a entidades distritales	31
Quejas hacia algún funcionario docente y/o directivo docente	30
Quejas hacia algún funcionario administrativo y/o directivo administrativo	23
Solicitud información (fechas valores) del beneficio de subsidio de transporte escolar	22
Total	995

Fuente: Tablero Control Oficina de Servicio al Ciudadano BTE

En octubre, 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 octubre se recibieron 19 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
4100 - Dirección de Cobertura	3
6007 - 06 Colegio Carlos Pizarro León Gómez (IED)	1
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	1
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	1
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1
2211 - Dirección Local de Educación Suba	1
Total	19

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 1.026, 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).

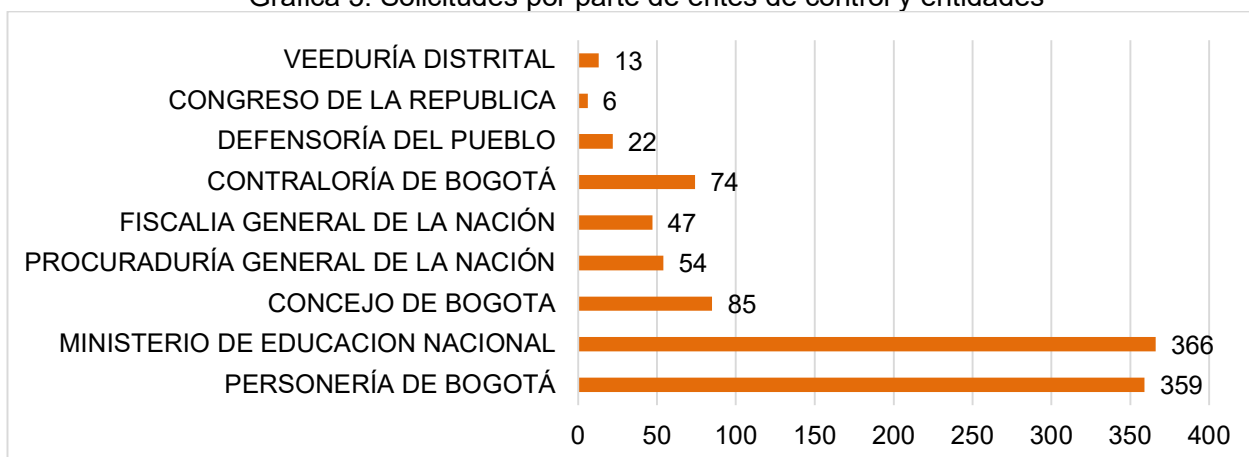
Tabla 10. Participación de requerimiento por organismo del control y rama

Organismo autónomo e independiente	Cantidad
Organismo de Control Distrital*	366
Organismo de Control Nacional*	76
Ramas del Poder Público	-
Rama Ejecutiva del Orden Nacional*	531
Rama Judicial*	47
Rama Legislativa	-
Congreso de la República	6
Total	1.026

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 36% del Ministerio de Educación Nacional, el 35% proceden de la Personería de Bogotá D.C., el 8% del Concejo de Bogotá D.C., el restante 21% se reparte entre otras entidades.

2.2.4 Sugerencias o felicitaciones

En octubre se recibieron 2 felicitaciones las cuales se encuentran en SIGA y BTE con los siguientes radicados:

Felicitaciones:

- **5411142025:** La ciudadana (...) felicita a Adriana Peralta Ávila por su idoneidad, profesionalismo, espíritu humano, paciencia y gran compromiso frente a los requerimientos.
- **5864102025:** Ciudadano anónimo felicita a Derly Jineth Daza Cárdenas quien es funcionaria en la DILE de Usme por la buena atención, disposición y entrega en su trabajo.

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 octubre.

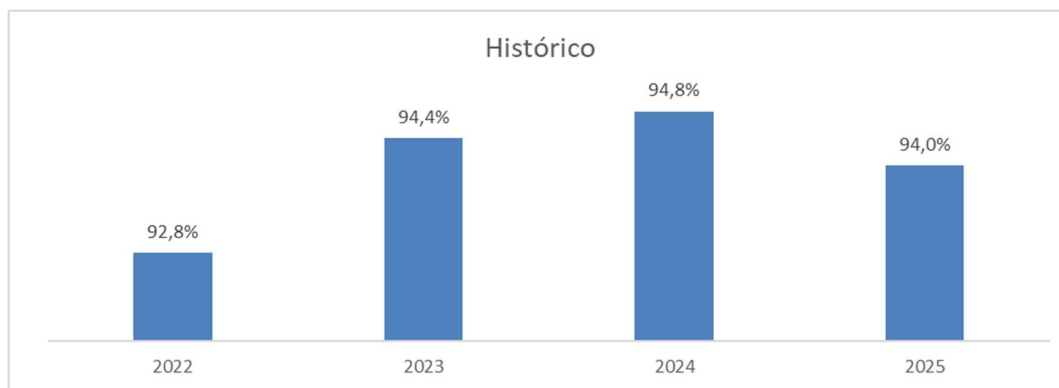
Tabla 11. Nivel Oportunidad octubre 2025

Área responsable	No cumple	Sí cumple	Total	Nivel de oportunidad
Despacho	256	2.431	2.687	90,5%
Subsecretaría de Acceso y Permanencia	513	3.117	3630	85,9%
Subsecretaría de Calidad y Pertinencia	63	324	387	83,7%
Subsecretaría de Gestión Institucional	755	13.357	14.112	94,6%
Subsecretaría de Integración Interinstitucional	138	3.791	3.929	96,5%
IED	258	8.163	8.421	96,9%
Total	1.983	31.183	33.166	94,0%

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

Gráfica 4. Histórico octubre nivel de oportunidad total dependencias

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

Gráfica 5. Nivel de Oportunidad por Subsecretaría



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 dadas en términos de Ley, con el fin de que se tomen las medidas correctivas en cada dependencia. Para octubre un 7% de las respuestas fue dada fuera de términos y se presentó una variación del -1,7% con respecto al mes anterior. Del total de dependencias que intervienen en la medición del nivel de oportunidad, 19 dependencias cumplen al 100% en su nivel de oportunidad, 28 se encuentran entre el 90% y 99.9%; 8 se encuentran entre el 80% y 89.9% y los 6 restantes están por debajo del 80% en su nivel de oportunidad en octubre.

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

Tabla 12. Dependencias con más bajo nivel de oportunidad

Área responsable	Total	Suma de no cumple	Suma de sí cumple	Nivel de oportunidad
5110 - Oficina de Personal	2.681	294	2387	89%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	117	14	103	88%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	1.646	234	1412	86%
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	13	2	11	85%
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	19	3	16	84%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	118	21	97	82%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	293	55	238	81%
5130 - Oficina de Nómina	972	194	778	80%
4100 - Dirección de Cobertura	1.983	441	1542	78%
5100 - Dirección de Talento Humano	490	111	379	77%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	125	40	85	68%
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	6	3	3	50%
5200 - Dirección de Contratación	4	2	2	50%
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	114	63	51	45%

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

3.2 Nivel de oportunidad de los trámites de la SED

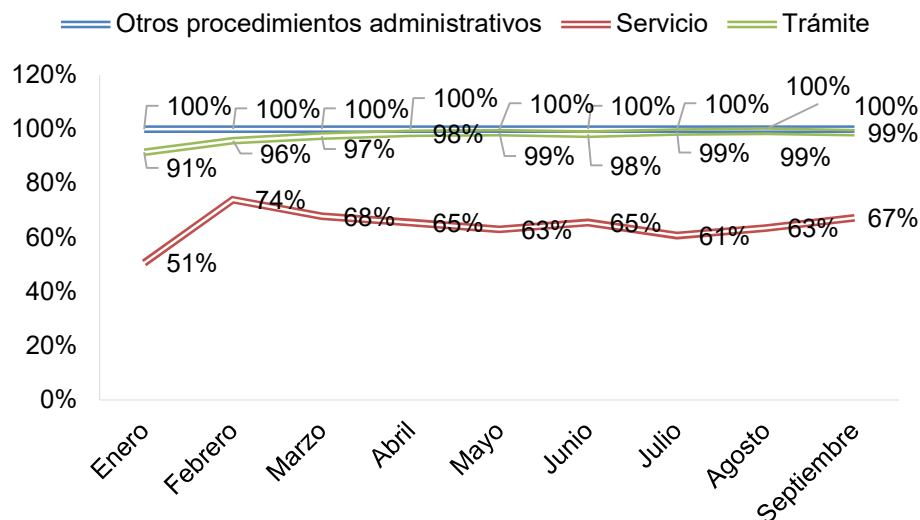
De acuerdo con la implementación de la Política de Racionalización de Trámites y en cumplimiento de la Guía de Datos de Operación del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se relacionan los datos de las solicitudes recibidas para realizar trámites, servicios y otros procedimientos administrativos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

Tabla 13. Nivel oportunidad trámites

Tipo	Recibidas	Respondidas en términos	% de cumplimiento	PQRSDF recibidas
Trámite	146.722	142.218	96,9%	80
Servicio	75.905	49.313	65,0%	44
Otros procedimientos administrativos	8.389	8.389	100%	22
Total	231.016	199.920	87% Promedio	146

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 septiembre de 2025:

Tabla 11. Nivel oportunidad trámites dependencias

Dependencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Dirección de Bienestar Estudiantil	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dirección de Cobertura	80%	90%	94%	94%	95%	91%	100%	98%	92%
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%
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%
Dirección de Talento Humano	100%	100%	100%	98%	99%	98%	96%	103%	95%
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%
Oficina de Contratos*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Control Disciplinario de Instrucción*	67%	67%	100%	100%	100%	-	100%	100%	60%
Oficina de Escalafón Docente*	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Oficina de Nómina*	94%	96%	99%	99%	94%	100%	99%	95%	97%
Oficina de Personal*	100%	100%	100%	99%	100%	98%	99%	100%	102%
Oficina de Servicio al Ciudadano*	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 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 octubre comprende una muestra de 307 monitoreos, en los que 249 respuestas sí cumplen los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema) y 58 no cumplen algunos de ellos, con lo que se alcanzó para este mes un indicador del 81,43%.

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
5110 - Oficina de Personal	82	10	1	9	90,00%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	119	21	3	18	85,71%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	19	10	2	8	80,00%
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	7	5	1	4	80,00%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	26	5	1	4	80,00%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	19	5	1	4	80,00%
4100 - Dirección de Cobertura	239	80	16	64	80,00%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	12	3	1	2	66,67%
6008 - 16 Colegio Inem Francisco de Paula Santander (IED)	12	3	1	2	66,67%
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	16	8	3	5	62,50%
5130 - Oficina de Nómina	52	8	4	4	50,00%
6019 - 39 Colegio Unión Europea (IED)	11	2	1	1	50,00%
4400 - Dirección de Dotaciones Escolares	3	3	2	1	33,33%
6011 - 14 Colegio la Gaitana (IED)	5	3	2	1	33,33%
6008 - 14 Colegio General Gustavo Rojas Pinilla (IED)	19	8	6	2	25,00%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	8	1	1	0	0,00%
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	5	1	1	0	0,00%
6001 - 08 Colegio SaludCoop Norte (IED)	4	3	3	0	0,00%
6005 - 14 Colegio Fabio Lozano Simonelli (IED)	4	1	1	0	0,00%
6008 - 25 Colegio la Floresta Sur (IED)	1	1	1	0	0,00%
6011 - 23 Colegio Veintiún Ángeles (IED)	5	1	1	0	0,00%
6014 - 07 Colegio San Francisco De Asís (IED)	1	1	1	0	0,00%
6016 - 11 Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento (IED)	1	1	1	0	0,00%
6019 - 10 Colegio Confederación Brisas del Diamante (IED)	7	1	1	0	0,00%
6019 - 45 Colegio María Currea Manrique (IED)	8	1	1	0	0,00%
Total	685	186	57	129	

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

Una vez aplicada la encuesta, en octubre se obtuvo un total de 42 encuestas diligenciadas por la ciudadanía. De 11 dependencias de la entidad, 9 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
Dirección Local de Educación Engativá	2		2	100%
Dirección Local de Educación Usaquén	1		1	100%
Dirección Local de Educación Suba	3	1	4	75%
Dirección de Bienestar Estudiantil	11	9	20	55%
Oficina de Nómina	3	3	6	50%
Oficina de Escalafón Docente	1	1	2	50%
Oficina de Personal	1	1	2	50%
Dirección Local de Educación Kennedy		1	1	0%
Oficina de Servicio al Ciudadano		2	2	0%
Dirección Local de Educación Fontibón		1	1	0%
Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar		1	1	0%
Total general	22	20	42	52,38%

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

El indicador obtenido para este mes fue del 52,38%, que evidencia un aumento respecto del anterior reporte (40,91%), 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%
Total general	1059	544	515	51,37

Fuente: Datos Oficina de Servicio al Ciudadano

3.4 Gestión vencidos

Al comparar el reporte del 30 de septiembre que presentó 1.245 radicados vencidos con el reporte del 30 de octubre de 2025 que presentó 1.372, se evidencia un aumento de 127 casos. Los 1.372 casos que se encuentran pendientes de respuesta presentan las siguientes características:

- 595 son entradas, 607 internos, 93 FUT y 77 SDQSDF.
- 1.295 son de SIGA y 77 de Bogotá te Escucha.
- 938 pertenecen a Nivel Central, 41 a Direcciones Locales de Educación y 393 a las Instituciones Educativas.

Tabla 18. Variación de vencimientos

Nivel	Septiembre	Octubre	Variación
Nivel central	839	938	Subió
Dirección local	28	41	Subió
IED	426	393	Bajó
Total	1.293	1.372	Subió

Fuente: Tablero vencidos Oficina de Servicio al Ciudadano

4. Gestión de correspondencia de salida

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

En octubre se tramitaron 1.002 documentos de correspondencia de salida física; 991 fueron envíos

urbanos, 1 envío regional y 10 envíos nacionales. De igual forma, a través de la unidad de correspondencia, dos motorizados del operador gestionaron 396 envíos, de los cuales 74 pertenecían a las Direcciones Locales de Educación y los 322 restantes a entregas personales y a entidades. En cuanto al correo electrónico postal certificado, durante octubre de 2025 se recibieron 20.508 solicitudes por parte de las dependencias para ser entregadas, lo que representa un aumento del 24,53%, frente a las 23.297 del mes anterior.

Tabla 19. Correspondencia de salida 2025

Mes	Física	Electrónica	Total
Enero	826	19.680	20.506
Febrero	1.086	35.883	36.969
Marzo	1.037	27.163	28.200
Abril	1.112	23.761	24.873
Mayo	1.766	23.177	24.943
Junio	956	17.759	18.715
Julio	1.424	20.982	22.406
Agosto	1.038	17.307	18.345
Septiembre	1.379	23.297	24.676
Octubre	1.002	20.508	21.510
Total	20.506	20.506	241.143

Fuente: SIGA y reporte proveedor 4-72

4.1 Indicadores de gestión correspondencia

4.1.1 Nivel de efectividad correspondencia de salida física

Durante octubre la correspondencia física presentó una efectividad del 70% con 1.398 envíos, de los cuales 1.002 entregas fueron efectivas y 396 devoluciones, esta cifra incluye la gestión interna realizada con los motorizados. A la fecha de preparación de este informe (13 de noviembre) la gestión de 4-72 en este periodo, se detalla así:

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

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
1000-Despacho	0	0	0	0%
2000-Subsecretaría de Integración Interinstitucional	0	0	0	0%
1200-Oficina de Control Interno	0	0	0	0%
1300-Oficina Asesora Jurídica	1	6	7	99%
1400-Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	80	300	380	100%
1500-Oficina de Control Disciplinario de Juzgamiento	2	14	16	70%
2201-Dirección Local de Educación Usaquén	0	6	6	100%
2202-Dirección Local de Educación Chapinero	2	22	24	90%
2203-Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	0	5	5	100%
2204-Dirección Local de Educación San Cristóbal	0	2	2	100%

Dependencia	Devolución	Entregado	Total	Efectividad Gestión
2205-Dirección Local de Educación Usme	3	6	9	90%
2206-Dirección Local de Educación Tunjuelito	0	4	4	100%
2207-Dirección Local de Educación Bosa	0	6	6	100%
2208-Dirección Local de Educación Kennedy	0	5	5	100%
2209-Dirección Local de Educación Fontibón	0	6	6	100%
2210-Dirección Local de Educación Engativá	0	0	0	100%
2211-Dirección Local de Educación Suba	0	0	0	100%
2212-Dirección Local de Educación Barrios Unidos	0	0	0	100%
2213-Dirección Local de Educación Teusaquillo	0	0	0	100%
2214-Dirección Local de Educación Mártires	0	4	4	100%
2215-Dirección Local de Educación Antonio Nariño	0	4	4	100%
2216-Dirección Local de Educación Puente Aranda	20	3	23	100%
2218-Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	0	3	3	100%
2219-Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	0	0	0	100%
2500-Dirección de Inspección y Vigilancia	156	175	331	100%
4100-Dirección de Cobertura	1	1	2	80%
4200-Dirección de Bienestar Estudiantil	0	0	0	0%
4400-Dirección de Dotaciones Escolares	1	10	11	100%
5000-Subsecretaría de Gestión Institucional	1	1	2	75%
5100-Dirección de Talento Humano	0	6	6	100%
5101-Dirección de Talento Humano - Prestaciones	0	189	189	100%
5110-Oficina de Personal	50	35	85	32%
5111-Grupo de Certificados Laborales	0	0	0	0%
5120-Oficina de Escalafón Docente	68	89	157	90%
5130-Oficina de Nómina	9	79	88	87%
5420-Oficina de Tesorería y Contabilidad	0	4	4	100%
5200-Dirección de Contratación	1	1	2	75%
5220-Oficina de Contratos	0	0	0	0%
5300-Dirección de Servicios Administrativos	0	7	7	100%
5301-Archivo SED	0	7	7	100%
531002-Oficina OSC Respuestas	0	0	0	0%
5310-Oficina de Servicio al Ciudadano	0	0	0	0%
5111-Grupo de Certificados Laborales	1	2	3	90%
2300-Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	0	0	0	0%
4300-Dirección de Dotaciones Escolares	0	0	0	0%
4300-Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	0	0	0	100%
3200-Dirección de Educación Media	0	0	0	0%
3400-Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	0	0	0	0%
Total general	396	1.002	1.398	70%

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

4.1.2 Nivel de oportunidad correo electrónico certificado

En octubre de 2025 se remitieron 14.239 envíos por correo electrónico certificado, por medio del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co y 6.269 través del correo electrónico notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co. Es importante precisar que estos valores corresponden a los certificados emitidos por la empresa Servicios Postales Nacionales; la facturación está basada en un rango de unidades preestablecido de acuerdo con el peso del correo enviado, para este periodo fue de 20.508 unidades en total.

Frente a la devolución de la correspondencia que se envía a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 789 comunicaciones fueron entregas fallidas, lo que representa un 5,12% de los envíos hechos por este buzón. Estas novedades fueron informadas a las dependencias solicitantes vía correo electrónico el siguiente día hábil del envío.

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

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

En cuanto a los rechazos de la correspondencia que ingresó durante octubre a través del correo electrónico sednotificaciones@educaciónbogotá.edu.co, 298 comunicaciones fueron rechazadas; las cuales representan el 2,06% de las solicitudes recibidas por este buzón. No existe registro de rechazos a través de los correos notificacioneselectronicasfut@educacionbogota.edu.co y ocdisciplinariojuzg@educacionbogota.gov.co.

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

Tabla 15. Nivel de efectividad correspondencia electrónica

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
1000 - Despacho	1	0	1
1100 - Oficina Asesora de Planeación	91	2	93
1200 - Oficina de Control Interno	2	0	2
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	277	35	312
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	1	0	1
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	769	21	790
2100 - Dirección General de Educación y Colegios Distritales	3	0	3
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	841	56	897
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	501	8	509
2203 - Dirección Local de Educación Santa Fe - Candelaria	83	8	91
2204 - Dirección Local de Educación San Cristóbal	8	0	8

Dependencia	Entregado	Devolución	Total
2205 - Dirección Local de Educación Usme	99	5	104
2206 - Dirección Local de Educación Tunjuelito	586	7	593
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	49	3	52
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	592	23	615
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	73	5	78
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	1015	18	1033
2211 - Dirección Local de Educación Suba	851	18	869
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	234	10	244
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	732	8	740
2214 - Dirección Local de Educación Mártires	529	1	530
2215 - Dirección Local de Educación Antonio Nariño	507	1	508
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	513	3	516
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	595	10	605
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	915	6	921
2300 - Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales	27	1	28
2400 - Dirección de Relaciones con el Sector Educativo Privado	6	0	6
2500 - Dirección de Inspección y Vigilancia	456	120	576
2600 - Dirección de Relaciones con los Sectores de Educación Superior y Educación para el Trabajo	571	2	573
3100 - Dirección de Educación Preescolar y Básica	3	0	3
3300 - Dirección de Ciencias Tecnológicas y Medios Educativos	8	0	8
3400 - Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones	378	7	385
3600 - Dirección de Evaluación de la Educación	14	0	14
4000 - Subsecretaría de Acceso y Permanencia	2	0	2
4100 - Dirección de Cobertura	591	128	719
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	1232	49	1281
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	279	19	298
5000 - Subsecretaría de Gestión Institucional	6	1	7
5100 - Dirección de Talento Humano	281	7	288
5101 - Dirección de Talento Humano - Prestaciones	854	15	869
5110 - Oficina de Personal	1022	14	1036
5111 - Grupo de Certificados Laborales	274	0	274
5120 - Oficina de Escalafón Docente	1313	125	1438
5130 - Oficina de Nómina	1558	37	1595
5210 - Oficina de Apoyo Precontractual	2	0	2
5220 - Oficina de Contratos	108	2	110
5300 - Dirección de Servicios Administrativos	21	0	21
5301 - Archivo SED	525	7	532
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	911	7	918
531002 - Oficina OSC Respuestas	199	0	199
Total general	20508	789	21297

Fuente: Base asignación Sed Notificaciones Cargue De Guías octubre de 2025

5. Gestión de Mejoramiento Continuo

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



V1. 15/JUNIO/2023

Información: Línea 195

Tabla 16. indicadores corte octubre 2025

Mes		Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Nivel de oportunidad total	En términos	56623	46026	37345	45915	40417	51264	48693
	Total, evaluado	60302	49189	40155	49087	42733	53739	51872
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%
Nivel de oportunidad SIGA	En términos	55541	44910	36288	44798	39741	50108	47501
	Total, evaluado	59115	47957	39006	47864	41976	52486	50571
	%	94%	94%	93%	94%	95%	95%	94%
Nivel de oportunidad BTE	En términos	1082	1116	1057	1117	676	1156	1192
	Total, evaluado	1187	1232	1149	1223	757	1253	1301
	%	91%	91%	92%	91%	89%	92%	92%
Total calidad SED	%	79,8%	85,22%	85,83%	69,15%	72,12%	92,60%	81,11%
	Sin error	289	323	321	260	269	288	249
	Total, muestra	362	379	374	376	373	311	307
Calidad SIGA	%	-	86,63%	85,323%	68,22%	71,47%	90,40	80,38%
	Sin error	-	311	308	249	258	179	168
	Total, muestra	-	359	361	365	361	198	209
Calidad BTE	%	79,8%	60,0%	100%	100%	91,67%	96,46%	83,67%
	Sin error	289	12	13	11	11	109	82
	Total, muestra	362	20	13	11	12	113	98
Vencidos BTE	Total	102	102	76	71	61	53	77
	Vigencia actual	84	86	60	56	46	38	62
	Vigencias anteriores	18	16	16	15	15	15	15
Vencidos SIGA	Total	1621	1449	1323	1109	1184	1240	1295
	Vigencia actual	1280	1239	1137	952	1044	1117	1200
	Vigencias anteriores	341	210	186	157	140	123	95
Total vencidos	Total	1723	1551	1399	1180	1245	1293	1372
Percepción en las respuestas	%	37,36%	60,29%	52,08%	44,83%	53,49%	40,91%	52,38%

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

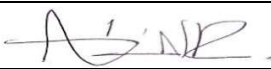
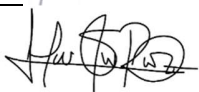
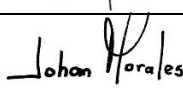
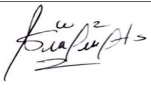
En el marco de la mejora continua y en línea con el Modelo Estándar de Control Interno, el Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía certificado bajo la norma ISO 9001:2015, se articuló con la Oficina de Control Interno, el seguimiento de Nivel de Oportunidad, mediante el procedimiento 20-PD-002 Formulación 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.
- octubre finalizó con 0 quejas bloqueadas, gracias al seguimiento del Equipo de Plan Padrino.

5.3. Acciones de mejora planteadas para noviembre 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	
Oscar Andrés Olano Contratista	
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