



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF - SEGUNDO SEMESTRE 2025

31 DE MARZO DE 2026

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co

Info: Línea 195



Página 1 de 20
17-IF-022
V.3

Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	CRITERIOS	3
4.	RESULTADOS.....	3
4.1.	Total de PQRSDF primer semestre 2025.....	4
4.2.	Oportunidad en respuestas emitidas a la ciudadanía	5
4.3.	Áreas con más porcentajes de tramites fuera de términos por cada nivel de la Entidad.....	6
4.4.	Trámites vencidos II semestre 2025.....	8
4.5.	Trámites vencidos en vigencias anteriores.	9
4.6.	Validación Normativa relacionadas con la atención al ciudadano y el acceso a la información pública. 10	
4.7.	Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDF.....	12
4.8.	Visitas a los puntos de atención.....	13
5.	CONCLUSIONES.....	16
6.	OBSERVACIONES	17
7.	RECOMENDACIONES.....	18
8.	FIRMAS.....	20

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento semestral al proceso de atención a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en virtud del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, verificando que dicho servicio se preste de acuerdo con la normatividad vigente y en el marco de la política del Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la Entidad.

2. ALCANCE

El seguimiento evaluará la gestión realizada por la entidad en dos periodos: la primera evaluación abarcará del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, y la segunda, del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

3. CRITERIOS

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015; “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”.
- Decreto 371 de 2010, Artículo 3. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Resolución 1946 de 2025, por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito (SED).
- Procedimiento 05-PD-008. Gestión Interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones PQRSDF emitido con Resolución 08 de septiembre de 2021.
- Procedimiento 05-PD-005. Generación, Reporte y Socialización del Nivel de Oportunidad de las respuestas de la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito emitido con Resolución 5 con fecha 24 de diciembre de 2021.

4. RESULTADOS

En el marco de sus funciones de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno de la Secretaría de Educación del Distrito, realizó el monitoreo al proceso de atención a la ciudadanía, con el fin de valorar la gestión adelantada en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), en concordancia con la normativa vigente y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

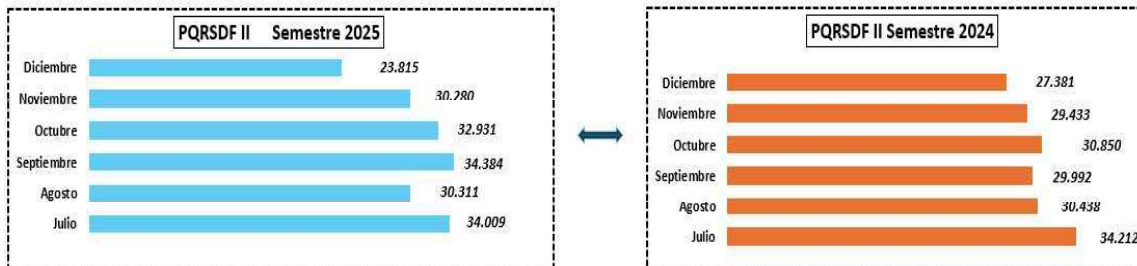
El análisis se desarrolló a partir de las estadísticas proporcionadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, los informes disponibles en el portal institucional, los reportes presentados ante los entes de control y las valoraciones de calidad realizadas sobre las respuestas emitidas. De igual forma, se verificaron las condiciones de infraestructura relacionadas con la atención presencial en una Dirección Local de Educación.

4.1. Total de PQRSDf primer semestre 2025.

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2025 se registraron 185.730 PQRSDf en los sistemas SIGA (Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo) y BTE – Bogotá Te Escucha, este último perteneciente al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”

Con el fin de determinar las variaciones presentadas en el volumen de requerimientos ciudadanos gestionados por la Entidad, se realiza a continuación una comparación estadística del número de solicitudes radicadas mes a mes durante el segundo semestre de las vigencias 2025 y 2024.

Gráfica 1. PQRSDf radicadas II semestre 2025 - 2024



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Durante el segundo semestre de 2025, la Secretaría de Educación del Distrito recibió 185.730 PQRSDf, cifra que representa un incremento del 1,9% frente a las 182.306 solicitudes radicadas en el mismo periodo de 2024.

El comportamiento mensual muestra una tendencia variable a lo largo del semestre, con una reducción natural hacia el cierre del año, consistente con la dinámica institucional y el calendario escolar. El incremento neto de 3.424 radicados adicionales frente a 2024, refleja una mayor interacción de la ciudadanía con los canales de radicación de la Entidad durante el periodo evaluado.

A continuación, se identifican los tipos de trámite que registraron el mayor volumen de solicitudes durante el segundo semestre de 2025, así como aquellos que presentaron las variaciones más significativas, tanto en aumento como en disminución, en comparación con el mismo periodo de 2024.

Tabla No. 1 Tipologías con mayor cantidad de solicitudes

TIPOLOGIAS MAS RADICADAS			
TIPO DE TRAMITE	II SEM -2025	II SEM -2024	% INCREMENTO
Derecho de Petición Interés Particular	137.553	137.937	0%
Contáctenos	29.152	25.311	15%
Fut	5.592	5.617	0%
Tutela	4.350	3.441	26%
Queja	2.055	2.547	-19%
Expediente	1.987	636	212%
Informativo	1.149	523	120%
Derecho de Petición Interés General	998	2.450	-59%
Reclamo	590	1.007	-41%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

El Derecho de Petición de Interés Particular continúa concentrando la mayor proporción de los requerimientos ciudadanos, manteniéndose estable frente al segundo semestre de 2024. Por su parte, las variaciones más relevantes se observaron en los trámites de Expediente e Informativo, con crecimientos superiores al 100%, mientras que el Derecho de Petición de Interés General, Reclamo y Queja registraron las principales disminuciones del periodo, con -59%, -41% y -19%, respectivamente.

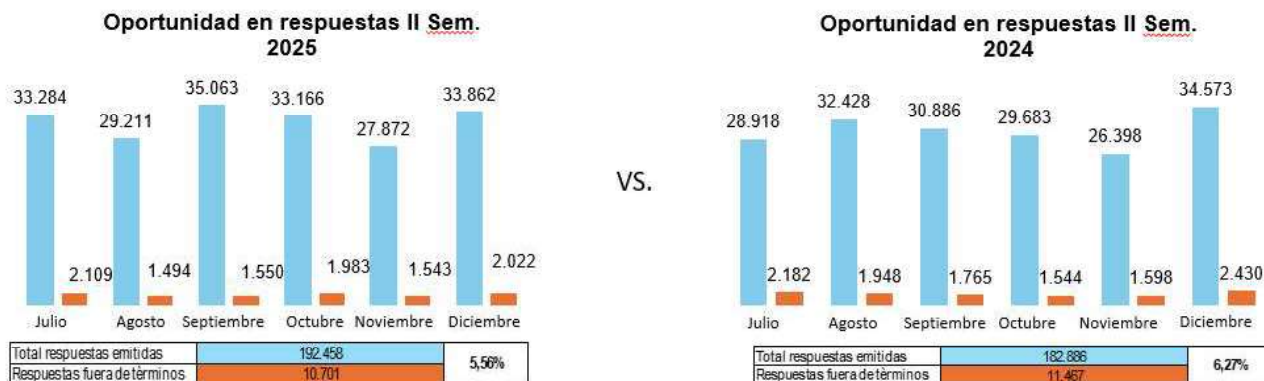
Estas variaciones reflejan cambios en el comportamiento de la demanda ciudadana, por lo que resulta pertinente realizar un seguimiento periódico de estas tendencias, con el fin de identificar oportunamente modificaciones en la dinámica de radicación de las solicitudes. Ver *recomendación No 7.2*.

4.2. Oportunidad en respuestas emitidas a la ciudadanía

El presente capítulo analiza el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas por las dependencias de la Secretaría de Educación del Distrito durante el segundo semestre de 2025, tomando como fuente de información los informes de oportunidad publicados por la Oficina de Servicio al Ciudadano en la página web de la Secretaría de Educación.

A continuación, se presenta una gráfica comparativa que muestra el número de respuestas emitidas y su nivel de cumplimiento en términos de oportunidad, correspondiente al segundo semestre de 2025 frente al segundo semestre de 2024, con el fin de evidenciar los avances en la gestión de los tiempos de respuesta de las PQRSDF.

Gráfica No. 2 Nivel de oportunidad atención de PQRSDf Semestre II 2025 - 2024



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Durante el segundo semestre de 2025, la SED emitió 192.458 respuestas a solicitudes ciudadanas, de las cuales 10.701 fueron generadas por fuera de los términos establecidos, equivalente al 5,56% del total de respuestas del periodo.

Al comparar con el segundo semestre de 2024, se observa una mejora de 0,71 puntos porcentuales de las respuestas emitidas fuera de término, pasando del 6,27% al 5,56%, lo que refleja un leve avance en el nivel de oportunidad en la atención de las solicitudes ciudadanas.

No obstante, el resultado evidencia la importancia de mantener y fortalecer el seguimiento a los tiempos de gestión en las dependencias, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los plazos definidos para la atención de las PQRSDf. Ver recomendación No. 7.3.

4.3. Áreas con más porcentajes de tramites fuera de términos por cada nivel de la Entidad

El equipo auditor validó la información correspondiente a los informes de oportunidad publicados en la página web y, a partir de dicho análisis, se determinaron las dependencias con mayor número de PQRSDf respondidas fuera de los términos establecidos durante el segundo semestre de 2025.

A continuación, se presenta la información clasificada por nivel central, local e institucional, con el fin de evidenciar los principales puntos críticos en la gestión de los tiempos de respuesta y orientar las acciones de mejora hacia las áreas con mayor recurrencia de respuestas extemporáneas.

- **Nivel Central**

Tabla No. 2 Áreas nivel central con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

NIVEL CENTRAL			
Área	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
5110 - OFICINA DE PERSONAL	14.938	1.700	11%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	7.347	1.058	14%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	8.019	984	12%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	5.876	899	15%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	9.489	832	9%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	2.903	792	27%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

- **Nivel Local**

Tabla No. 3 Direcciones Locales de Educación con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

NIVEL LOCAL			
Dirección Local de Educación	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	1.735	100	6%
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	645	89	14%
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELITO	616	89	14%
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URIBE URIBE	974	45	5%
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	1.687	36	2%
DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUILLO	720	34	5%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

- **Nivel Institucional**

Tabla No. 4 Colegios con mayor cantidad de requerimientos fuera de términos

NIVEL INSTITUCIONAL			
Colegio	Total de requerimientos	Respuestas fuera de termino	% Respuestas fuera de termino
COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	473	135	29%
COLEGIO LA PALESTINA (IED)	393	83	21%
COLEGIO NICOLAS GOMEZ DAVILA (IED)	605	80	13%
COLEGIO RODOLFO LLINAS (IED)	188	57	30%
COLEGIO RURAL JOSE CELESTINO MUTIS (IED)	87	55	63%
COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED)	304	52	17%

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Del análisis de los tres niveles, se observa que el Nivel Institucional concentra los porcentajes más altos de respuestas extemporáneas, con casos que superan el 60% de incumplimiento, lo que contrasta con el Nivel Local, donde los porcentajes se mantienen por debajo del 15%. En el Nivel Central, si bien algunas dependencias manejan volúmenes significativos de requerimientos, se identifican áreas con porcentajes de incumplimiento relevantes, destacándose la Dirección de Talento Humano como la de mayor proporción de respuestas fuera de término.

En términos generales, los resultados evidencian que el incumplimiento en los tiempos de respuesta no está necesariamente relacionado con el volumen de requerimientos recibidos, sino con la gestión interna de cada dependencia, lo que hace necesario que la Oficina de Servicio al Ciudadano fortalezca el seguimiento y acompañamiento a las áreas con mayores niveles de extemporaneidad. Ver recomendación No. 7.3.

4.4. Trámites vencidos II semestre 2025.

Se consideran trámites vencidos aquellas PQRSDf registradas en el Sistema Integrado de Gestión y Archivo – SIGA o en el aplicativo Bogotá Te Escucha – BTE cuya atención superó el plazo legal establecido, tanto en radicados internos como externos.

Para el segundo semestre de 2025 se identificaron las dependencias con mayor número de trámites en esta condición, así como aquellos que permanecían pendientes al cierre del periodo evaluado (31/12/2025).

Imagen No. 1 Nivel de oportunidad atención de PQRSDf Semestre II 2024 - 2025



Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Analisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Durante el segundo semestre de 2025 se identificaron 10.767 trámites vencidos en las diez dependencias con mayor acumulación de casos, entre las que se destacaron la Oficina de Personal con 2.613, la Dirección de Talento Humano con 1.447 y la Oficina Asesora Jurídica con 1.207 trámites pendientes.

Frente a esta situación, la Oficina de Servicio al Ciudadano adelantó acciones de acompañamiento y seguimiento a través del Equipo Plan Padrino, mediante el envío de comunicaciones y gestión directa con las dependencias responsables. Como resultado, al corte del 31 de diciembre de 2025

se obtuvo una disminución significativa, quedando un total de 782 trámites vencidos, de los cuales 608 correspondieron al Nivel Institucional, 146 al Nivel Central y 28 al Nivel Local.

No obstante, los resultados evidencian la necesidad de que la Oficina de Servicio al Ciudadano continúe fortaleciendo las acciones de acompañamiento, seguimiento y control sobre las dependencias, con el fin de prevenir la acumulación de trámites vencidos y mejorar de manera sostenida la oportunidad en la atención de las PQRSDF. *Ver recomendación No. 7.4.*

4.5. Trámites vencidos en vigencias anteriores.

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, al corte del 31 de diciembre de 2025 se registraban en el aplicativo SIGA 84 trámites vencidos correspondientes a vigencias anteriores (2023 y 2024), distribuidos en las siguientes dependencias:

Tabla No. 5 Trámites vencidos vigencias anteriores.

Área	2023	2024	Total
Oficina Asesora de Jurídica	0	27	27
Colegio Antonio García (IED)	0	14	14
Colegio El Manantial (IED)	0	8	8
Colegio Antonio Van Uden (IED)	0	8	8
Colegio Integrada la Candelaria (IED)	3	5	8
Colegio La Esperanza (IED)	0	3	3
Colegio Los Naranjos (IED)	0	2	2
Oficina de Tesorería y Contabilidad	0	1	1
Colegio General Santander (IED)	0	1	1
Colegio Jorge Soto del Corral (IED)	0	1	1
Colegio La Aurora (IED)	0	1	1
Colegio Nuevo San Andrés de los Altos (IED)	0	1	1
Colegio Nuevo Chile (IED)	0	1	1
Colegio Eduardo Umaña Luna (IED)	0	1	1
Colegio Francisco de Miranda (IED)	0	1	1
Colegio Manuel Zapata Olivella (IED)	0	1	1
Colegio Costa Rica (IED)	0	1	1
Colegio Garces Navas (IED)	0	1	1
Colegio Hunza (IED)	0	1	1
Colegio República Bolivariana de Venezuela (IED)	2	0	2
Total General	5	79	84

Elaborado: Equipo Auditor. PT_04_Análisis_Datos

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Del análisis efectuado se identificaron 84 trámites vencidos correspondientes a vigencias anteriores, de los cuales 5 pertenecen a la vigencia 2023 y 79 a la vigencia 2024, lo que evidencia que las acciones de control y depuración implementadas no han sido suficientes para garantizar la finalización oportuna de los casos.

Esta situación afecta la claridad y confiabilidad de la información registrada en los aplicativos institucionales, lo que dificulta el seguimiento adecuado a la gestión de las PQRSDF.

En consecuencia, se recomienda que la Oficina de Servicio al Ciudadano adelante jornadas de revisión y depuración con las dependencias involucradas, con el fin de verificar el estado de estos trámites y gestionar el cierre de aquellos que aún se encuentran vencidos en el aplicativo SIGA. Ver recomendación No. 7.4.

4.6. Validación Normativa relacionadas con la atención al ciudadano y el acceso a la información pública.

En el marco del seguimiento realizado, el equipo auditor verificó el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables a la gestión de las PQRSDF en la Secretaría de Educación del Distrito, tomando como referencia la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el Decreto 1081 de 2015, el Decreto 2106 de 2019 y la Resolución No. 1153 de 2021, que reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía, entre otras normas vigentes.

A continuación, se presenta la matriz de validación normativa, en la que se relacionan los criterios evaluados, los resultados obtenidos y las acciones adelantadas por la Entidad para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de transparencia y atención al ciudadano, permitiendo valorar el grado de adherencia normativa y la efectividad de las estrategias implementadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Tabla No. 6 Cumplimiento Normativo

NORMA	CRITERIO	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD	ENLACE
Ley 1712 de 2014 – Art. 9 y Decreto 1081 de 2015 – Art. 2.1.1.1.5	Publicar en el sitio web institucional los informes mensuales PQRSDF, garantizando el acceso público a la información relacionada con la gestión y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	SI	Se evidenció la publicación mensual de los informes de PQRSDF en el micrositio de Transparencia de la Secretaría de Educación del Distrito, asegurando su disponibilidad y actualización para consulta ciudadana, en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs
Ley 1712 de 2014 – Decreto 1081 de 2015 - Decreto	Elaborar y publicar el Informe de Validación de Calidad en las Respuestas dadas a la Ciudadanía por la SED.	SI	Se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano elabora periódicamente el Informe de Validación de Calidad de las Respuestas, evaluando aspectos como oportunidad, coherencia,	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-

NORMA	CRITERIO	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDAD	ENLACE
371 de 2010			calidez y claridad. Este informe se publica en el portal institucional, fortaleciendo la gestión de PQRSDF y la mejora en la atención a la ciudadanía.	quejas-reclamos-medicion-percepcion-calidad-satisfaccion-usuario
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar los informes sobre el Nivel de Oportunidad en la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), tanto del nivel central como local e institucional.	SI	Se evidenció la publicación mensual de los informes sobre el nivel de oportunidad en la atención de las PQRSDF, con información consolidada de las dependencias del nivel central, local e institucional. Estos se encuentran disponibles en el micrositio de Transparencia para consulta ciudadana.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/nivel-oportunidad
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar los informes de solicitudes de acceso a la información pública, indicando el número de solicitudes recibidas, atendidas, trasladadas y el tiempo promedio de respuesta.	SI	Se evidenció la elaboración y publicación mensual del informe de solicitudes de acceso a la información, el cual consolida datos sobre solicitudes recibidas, atendidas y trasladadas, así como el tiempo promedio de respuesta, en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-acceso-informacion-publica-sed
Ley 1712 de 2014 - Decreto 2106 de 2019	Publicar los informes de racionalización de trámites que evidencien las acciones implementadas para simplificar, optimizar o eliminar trámites y procedimientos administrativos.	SI	Se evidenció la elaboración y publicación de los informes de implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, que incluyen avances, actividades, indicadores, análisis y acciones de mejora. Estos se encuentran disponibles en el portal de Transparencia, en cumplimiento de las disposiciones de simplificación administrativa y acceso a la información.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/informes-racionalizacion-tramites
Ley 1712 de 2014 - Decreto 1081 de 2015	Publicar la información institucional que incluya las sedes, áreas, divisiones o dependencias, así como los horarios de atención al público.	SI	Se evidenció la publicación en el portal institucional de la información sobre sedes, dependencias, direcciones locales de educación y horarios de atención, la cual se encuentra actualizada y disponible para consulta ciudadana.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/localizacion-fisica-sucursales
Decreto Distrital 847 de 2019 - Resolución No. 1153 de 2021 de la SED	Elaborar y publicar los informes semestrales del Defensor de la Ciudadanía, en los que se presenten los avances, recomendaciones y acciones ejecutadas en el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.	SI	Se evidenció la elaboración y publicación semestral del Informe del Defensor de la Ciudadanía, que incluye el seguimiento a funciones, lineamientos y estrategias establecidas, y se encuentra disponible en el portal institucional para consulta pública.	https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia/defensor-del-ciudadano

Elaborado: Equipo Auditor. PT_02_Cumplimiento_Normativo

Fuente: <https://www.educacionbogota.edu.co>

Av. El Dorado No. 66 - 63
PBX: 324 1000 - Fax: 315 34 48
Código postal: 111321
www.educacionbogota.edu.co

Info: Línea 195

Como resultado, se evidenció que la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la publicación y actualización periódica de los informes asociados a la gestión de PQRSDF, calidad de las respuestas, nivel de oportunidad, solicitudes de acceso a la información, racionalización de trámites y el Informe del Defensor de la Ciudadanía.

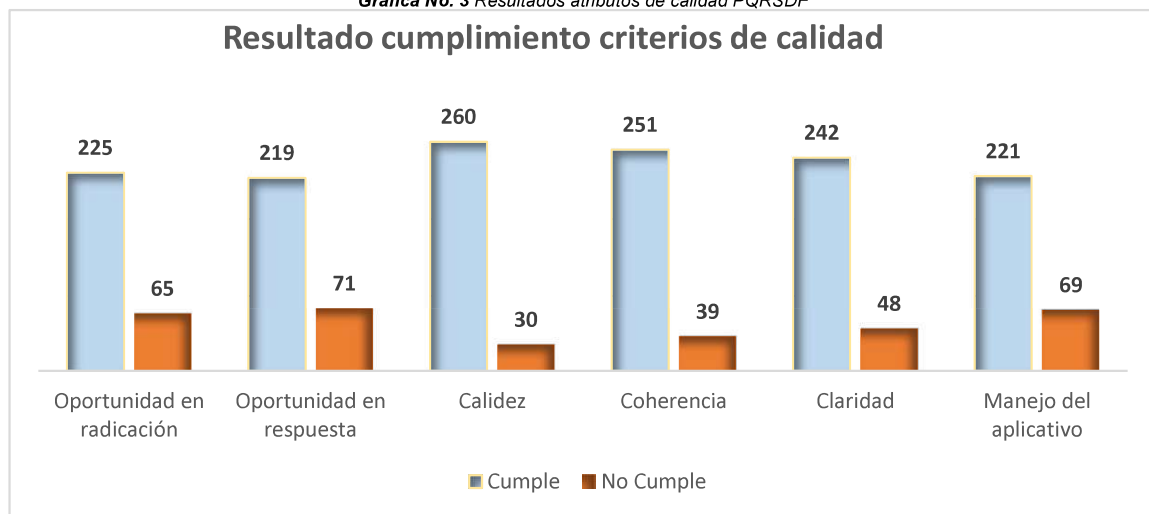
Lo anterior da cuenta del cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia y rendición de cuentas, así como del fortalecimiento de la gestión institucional, al disponer de información clara y actualizada para consulta de la ciudadanía.

4.7. Evaluación de Atributos de Calidad en la Gestión de PQRSDF.

El equipo auditor seleccionó una muestra de 290 PQRSDF con el fin de evaluar la gestión adelantada por la Entidad en el trámite de estas solicitudes. Sobre esta muestra se analizaron los atributos de calidad definidos por la Secretaría de Educación del Distrito, tales como la oportunidad en la radicación y respuesta, la calidez y coherencia de las comunicaciones, así como el adecuado uso del aplicativo institucional.

A continuación, los resultados por cada atributo evaluado:

Gráfica No. 3 Resultados atributos de calidad PQRSDF



Elaborado: Equipo Auditor. PT_01_Muestra_PQRSDF

Fuente: Información remitida por la OSC mediante comunicaciones con radicados I-2026-22719

Con base en la gráfica anterior, se presentan las siguientes precisiones frente a cada resultado:

Oportunidad en la radicación: Se identificó que el 22 % de las PQRSDF evaluadas (65 de 290) no cumplen con el criterio de radicación oportuna, al registrarse entre dos (2) y tres (3) días posteriores a su recepción. Esta situación reduce el tiempo disponible para su gestión por parte de las áreas responsables y aumenta el riesgo de incumplimiento de los términos establecidos. De estos casos, 40 corresponden a requerimientos provenientes de entes de control (Personería, Procuraduría y

Veedurías), lo que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos que aseguren su radicación inmediata. *Ver Observación.*

Oportunidad en la respuesta: Se identificó que el 24 % de las PQRSDf evaluadas (71 de 290) no cumplen con el criterio de oportunidad en la respuesta. Lo anterior obedece a que, en algunos casos, las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos; en otros, no fue posible evidenciar la respuesta debido a la ausencia de radicado de salida; y, adicionalmente, se presentaron situaciones en las que se emitieron respuestas parciales sin que se generara una respuesta definitiva. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento y control sobre la gestión de las respuestas por parte de las áreas responsables. *Ver recomendación No. 7.3.*

Calidez: Se identificó que el 10,3 % de las PQRSDf evaluadas (30 de 290) no cumplen con este criterio, debido a que en algunos casos no se generó radicado de salida con la respuesta al petionario y, en otros, los trámites fueron finalizados únicamente con comentarios internos sin comunicación formal al ciudadano. Esta situación impide valorar la calidad del trato brindado y evidencia la necesidad de fortalecer los controles para asegurar la emisión de respuestas formales. *Ver recomendación No. 7.5.*

Coherencia: Se identificó que el 13,4 % de las PQRSDf evaluadas (39 de 290) no cumplen con este criterio. Lo anterior se debe a que en algunos casos no se evidenció radicado de salida con la respuesta al petionario; en otros, las comunicaciones fueron dirigidas a la dependencia que radicó el trámite y no al ciudadano; y, adicionalmente, se presentaron respuestas que no abordan de fondo el tema específico planteado en la solicitud. Esta situación limita la verificación de la correspondencia entre lo solicitado y lo respondido, afectando el adecuado cierre de los trámites. *Ver recomendación No.7.5.*

Claridad: Se identificó que el 16,6 % de las PQRSDf evaluadas (48 de 290) no cumplen con este criterio. Esto se debe a que en algunos casos no se evidenció radicado de salida con la respuesta al petionario y, en otros, aunque se indica que la respuesta fue emitida y adjuntada, no se encontró el soporte correspondiente. Esta situación refleja debilidades en los controles de calidad del cierre de los trámites y evidencia la necesidad de fortalecer la verificación previa a la radicación de las respuestas. *Ver recomendación No. 7.5.*

Manejo del aplicativo: Se identificó que el 23,8 % de las PQRSDf evaluadas (69 de 290) no cumplen con este criterio. Lo anterior obedece a que en varios casos no se evidenció radicado de salida con la respuesta al petionario; en otros, las respuestas fueron adjuntadas en el radicado de entrada del requerimiento; y adicionalmente, se finalizaron trámites con comunicaciones de traslado a otras áreas sin emitir respuesta definitiva al ciudadano. Esta situación refleja debilidades en el uso del aplicativo y afecta la trazabilidad, oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes. *Ver recomendación No. 7.5.*

4.8. Visitas a los puntos de atención.

El equipo auditor realizó visitas a la Dirección Local de Kennedy con el propósito de verificar la implementación de los lineamientos de accesibilidad en los puntos de atención al ciudadano. Para esta verificación, se tomaron como referencia los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital, conforme a la Norma Técnica Colombiana NTC 6047. El objetivo fue verificar el cumplimiento

normativo en cuanto a la disposición de espacios para la atención al usuario, especialmente en lo relacionado con accesibilidad, señalización, atención inclusiva y protocolos de comunicación.

Se evaluaron un total de 50 ítems distribuidos en las dimensiones mencionadas encontrando lo siguiente:

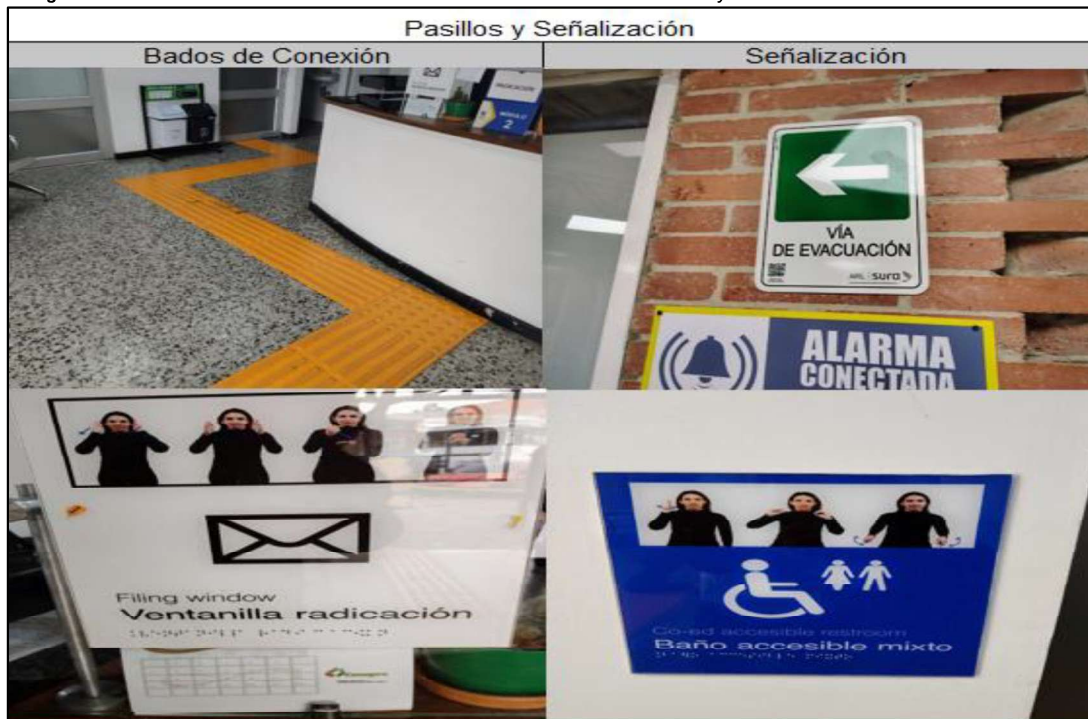
- La mayoría de los aspectos relacionados con el acceso físico cumplen con los requisitos mínimos, sin embargo, se evidencian que no se cuenta con acceso a la edificación mediante un paso a nivel cero de la calzada peatonal al interior de la edificación y el acceso no cuenta con un ancho libre de paso de mínimo de 100 cm, lo cual genera dificultades en el acceso a la edificación, especialmente para personas con movilidad reducida.



Elaborado: Registro fotográfico Equipo Auditor. Dirección local de Educación Fontibón. 19/03/2026

- No hay evidencia de protocolo de atención para personas en situación de discapacidad.
- No cuenta con personal capacitado en LSC (Lengua de señas colombianas).
- No se cuenta con tecnología de apoyo como sistemas de aumento de audición ni software especializado para personas con discapacidad auditiva o visual.
- No se identifican señales claras para el acceso principal, lo que puede dificultar la orientación del ciudadano.
- Existen Bados de conexión entre los diferentes pasillos y dentro del pasillo no existen obstáculos, que presenten un riesgo para los peatones
- Se cuenta con señalización táctil, braille y sistema de lengua de señas.

Imagen No. 3 Resultados visitas de verificación Dirección Local de Educación Kennedy



Elaborado: Registro fotográfico Equipo Auditor. Dirección local de Educación Fontibón. 19/03/2026

- El personal de seguridad no está capacitado para atender adecuadamente a personas con discapacidad.
- No se puede ubicar claramente las diferentes áreas de la Dirección Local, toda vez que no cuentan con demarcación.
- El baño para usuarios es accesible, sin embargo, no cumple con las condiciones normativas, al no contar con las barras de apoyo, adicional las griferías actuales no son de palanca, de sensor o monomando.

Imagen No. 4 Resultados visitas de verificación Dirección Local de Educación Kennedy



Elaborado: Registro fotográfico Equipo Auditor. Dirección local de Educación Fontibón. 19/03/2026

- No cuenta con documentos de información básica pertinente en braille.
- En general, se cumple con los niveles de iluminación requeridos en puntos de atención y lectura.
- Las rutas de evacuación y mapas cuentan con sistema braille, lo que ayuda a la accesibilidad a las personas con discapacidad visual.

En conclusión, se evidencia un cumplimiento parcial de los estándares normativos relacionados con la accesibilidad y la atención al usuario. Si bien se observan avances importantes en aspectos físicos como el acceso y la señalización, se identifican deficiencias en la implementación de tecnologías de apoyo para personas con discapacidad, en el establecimiento formal de protocolos para la atención a personas en situación de discapacidad y en la infraestructura de los baños. *Ver recomendación No. 7.6.*

Adicionalmente, en el marco de las visitas realizadas, se llevaron a cabo entrevistas con el fin de identificar el nivel de apropiación de conocimientos y la aplicación del procedimiento por parte del personal encargado de dar trámite a las peticiones ciudadanas en la Dirección Local de Educación de Kennedy. Como resultado, se evidenció que la persona encargada de la radicación de la Oficina de atención al ciudadano desconoce los criterios de calidad establecidos por la SED, así como las modalidades de petición y los tiempos definidos para su respuesta. Así mismo, se constató que solo ha recibido una capacitación en el último año, relacionada con el manejo del aplicativo SIGA. *Ver recomendación No. 7.7.*

En cuanto al otro funcionario encuestado, este manifestó tener conocimiento de la normatividad vigente y de los criterios de calidad para la atención de PQRSF; sin embargo, se considera necesario que la DILE, con el apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano, realice capacitaciones en el manejo del aplicativo de radicación y en la Resolución 1945 de 2025, "**Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones ante la Secretaría de Educación del Distrito (SED)**". *Ver recomendación No. 7.7.*

5. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado, se evidenció que la Secretaría de Educación del Distrito cuenta con mecanismos establecidos para la gestión de las PQRSDF, incluyendo el cumplimiento de obligaciones de transparencia activa, la publicación periódica de informes y el monitoreo de la oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.

No obstante, el análisis permitió identificar debilidades operativas, especialmente en la oportunidad de radicación y respuesta, la calidad de las comunicaciones y el manejo del aplicativo institucional. Estas situaciones se evidencian en respuestas fuera de término, cierres sin comunicación formal, radicados de salida ausentes y respuestas parciales o no concluyentes, lo que afecta la trazabilidad, la calidad del servicio y el cumplimiento de los términos legales.

Persisten también casos de trámites vencidos, incluidos registros de vigencias anteriores, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de depuración, seguimiento y control por parte de las dependencias responsables.

En cuanto a las condiciones de infraestructura y atención al ciudadano, la visita a la Dirección Local de Educación Kennedy evidenció un cumplimiento parcial de los estándares de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, con deficiencias en accesibilidad, tecnologías de apoyo para personas en situación de discapacidad y protocolos de atención inclusiva. Asimismo, se identificaron vacíos en el conocimiento del personal encargado de la radicación sobre los criterios de calidad, modalidades de petición y tiempos de respuesta definidos por la Entidad.

En consecuencia, aunque la Secretaría ha avanzado en el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, se requiere continuar consolidando estrategias que mejoren la oportunidad, calidad y consistencia en la atención de las PQRSDF, garantizando una gestión más eficiente, transparente y alineada con las disposiciones normativas y las expectativas de la ciudadanía.

6. OBSERVACIONES

6.1. Demoras en la radicación

En el seguimiento correspondiente al primer semestre de 2025 se evidenció que el 21 % de las PQRSDF (59 de 281) fueron radicadas entre dos (2) y tres (3) días después de su recepción, incluyendo 23 casos de requerimientos de entes de control, frente a lo cual la Oficina de Servicio al Ciudadano implementó acciones de seguimiento y control sobre los tiempos de radicación.

No obstante, en el presente seguimiento (segundo semestre de 2025) se evidenció nuevamente que el 22 % de las PQRSDF evaluadas (65 de 290) fueron radicadas en este mismo rango de tiempo, de las cuales 40 corresponden a requerimientos de entes de control, lo que evidencia que la situación persiste a pesar de las acciones implementadas.

Lo anterior no se ajusta a lo establecido en el Procedimiento 17-PD-006 “Gestión de Correspondencia de Entrada”, el cual dispone que la correspondencia debe ser recibida, digitalizada y entregada de manera oportuna a las dependencias competentes de la SED, garantizando agilidad y transparencia en la atención. En este sentido, se evidencian debilidades en la efectividad de los controles y mecanismos de seguimiento, especialmente en la radicación de requerimientos de entes de control, lo que puede generar demoras en la gestión y respuesta de las áreas responsables, afectar la trazabilidad de los trámites y aumentar el riesgo de incumplimiento de los plazos legales establecidos.

Respuesta de la Oficina de Servicio al Ciudadano

En atención al informe preliminar remitido por la Oficina de Control Interno, la Oficina de Servicio al Ciudadano dio respuesta mediante radicado interno I-2026-40278 del 30 de marzo de 2026, realizando los siguientes comentarios frente al hallazgo relacionado con las demoras en la radicación:

"(...)1. ...el procedimiento no contempla los tiempos de descarga y asignación de los casos por parte del supervisor del canal... por lo anterior, consideramos que no se presenta incumplimiento al procedimiento en mención debido a que en este no se establecen tiempos de oportunidad globales ni exactos de radicación...

2. La radicación de correspondencia se realiza mediante orden de compra No. 150022 del 08 de agosto de 2025 celebrado con la empresa Cobranza Nacional de Créditos S.A.S y se rige bajo las disposiciones descritas en el acuerdo marco de precios BPOIII...

3. ...se identifican 60 radicaciones extemporáneas (más de 1 día de radicación) que corresponde al 20,68% de la muestra evaluada... 49 radicaciones extemporáneas, es decir, el 81,66% de las identificadas, se realizaron en el periodo de estabilización de la operación... (...)"

Respuesta de la Oficina de Control Interno

Una vez analizado el Procedimiento 17-PD-006, se observó que este documento no establece tiempos específicos para la radicación. Al revisar el Anexo 2 – Fichas Técnicas del proceso CCENEG-079-01-2024, aplicable a la Orden de Compra No. 150022, define en su Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), categoría Platino – Canal Correo Electrónico, que el 95% de los correos electrónicos deben ser atendidos en un plazo inferior a cinco (5) horas hábiles. Este umbral fue ampliamente superado, evidenciándose demoras de entre dos (2) y tres (3) días en la muestra evaluada.

Frente al argumento relacionado con el periodo de estabilización, el proveedor contó con tres meses, los cuales se encuentran descritos en el acuerdo marco, tiempo en el cual no se realizaron penalizaciones ni descuentos en facturación, sin embargo, es pertinente precisar que durante este período se suspende la aplicación de penalizaciones económicas, pero no exime del cumplimiento de los ANS.

En conclusión, con base en lo expuesto, el hallazgo descrito en el numeral 6.1, relacionado con demoras en la radicación, se mantiene; lo anterior, teniendo en cuenta que la Oficina de Servicio al Ciudadano, en calidad de primera línea de defensa dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y responsable del seguimiento a la ejecución de la orden de compra, debe garantizar la radicación oportuna de las solicitudes, a fin de que las áreas competentes dispongan del tiempo requerido para gestionar y emitir las respuestas dentro de los términos de ley.

7. RECOMENDACIONES

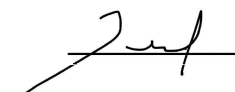
7.1. Fortalecer el seguimiento al operador contratado para la radicación de correspondencia, verificando periódicamente el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido en el Acuerdo Marco de Precios BPOIII, con especial atención a los requerimientos provenientes de entes de control, con el fin de garantizar la radicación oportuna de la correspondencia y prevenir el incumplimiento de los plazos legales establecidos.

7.2. Monitorear periódicamente el comportamiento de las tipologías de PQRSDF radicadas y ante la identificación de variaciones significativas, convocar a las áreas responsables con el propósito de analizar las causas y definir las acciones de mejora que correspondan.

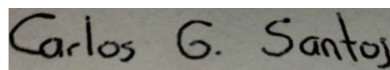
- 7.3.** Mantener y fortalecer el seguimiento a los tiempos de gestión de las dependencias, generando alertas tempranas a aquellas que presenten mayores niveles de incumplimiento y adelantando procesos de capacitación, con el fin de sostener la tendencia de mejora en la oportunidad de respuesta y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las PQRSDF.
- 7.4.** Continuar y fortalecer el seguimiento adelantado por la Oficina de Servicio al Ciudadano a las dependencias con trámites vencidos, mediante la estrategia Plan Padrino, adelantando jornadas de depuración con las áreas que registren radicados de vigencias anteriores sin cierre, con el propósito de prevenir la acumulación de trámites pendientes y garantizar la confiabilidad de la información registrada en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA.
- 7.5.** Con base en los resultados de las evaluaciones periódicas de calidad realizadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, implementar acciones de mejora dirigidas a las dependencias que presenten mayores debilidades en los atributos de calidez, coherencia, claridad y manejo del aplicativo, con el propósito de garantizar que las respuestas emitidas a la ciudadanía cumplan con los estándares de calidad establecidos y se encuentren debidamente soportadas y registradas en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA.
- 7.6.** Gestionar ante las dependencias competentes las adecuaciones necesarias para subsanar los incumplimientos de accesibilidad e infraestructura identificados en la Dirección Local de Educación Kennedy frente a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, con el fin de garantizar condiciones óptimas de acceso y atención a la ciudadanía, especialmente a personas en situación de discapacidad.
- 7.7.** Adelantar acciones de capacitación dirigidas al personal de la Dirección Local de Educación Kennedy en temas relacionados con los atributos de calidad en la atención de PQRSDF, las modalidades de petición, los tiempos de respuesta establecidos y el contenido de la Resolución 1945 de 2025, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la correcta aplicación del procedimiento de gestión de solicitudes ciudadanas.

8. FIRMAS

Elaborado por:



JHONATAN ALEXI VEGA DIAZ
Profesional Universitario OCI



CARLOS GIOVANNI SANTOS RUBIANO
Profesional Especializado OCI



RUTH LUCENA VIVAS LOAIZA
Auxiliar Administrativo OCI

Revisado por:



LIZETH PAOLA BURGOS CORTES
Contratista OCI

Aprobado por:



FERNANDO JENARO DELGADO ACEVEDO
Jefe Oficina de Control Interno (E)