

# Informes Trimestrales Ministerio de Educación Nacional

A continuación, se presentan los resultados detallados de la gestión general de las comunicaciones del primer trimestre de 2024 del Ministerio de Educación Nacional. Los elementos clave de organización incluyen la información general, la clasificación por tipo de requerimiento, la distribución por eje temático, el análisis de vigencias anteriores, el registro de quejas y reclamos, así como el nivel de atención correspondiente y los resultados de gestión del Call Center. Para acceder a la sección de su interés, le invitamos a hacer clic en las opciones disponibles a continuación.



General



Requerimiento



Eje Temático



Vigencias  
Anteriores



Quejas y  
Reclamos



Atención



Call Center

# INFORME GENERAL TRIM. I

53.346  
PQRSD

47.339  
A Tiempo

6.007  
Extemporaneo

88,74 %  
Oportunidad



# Educación

Seleccione su Dependencia

Todas

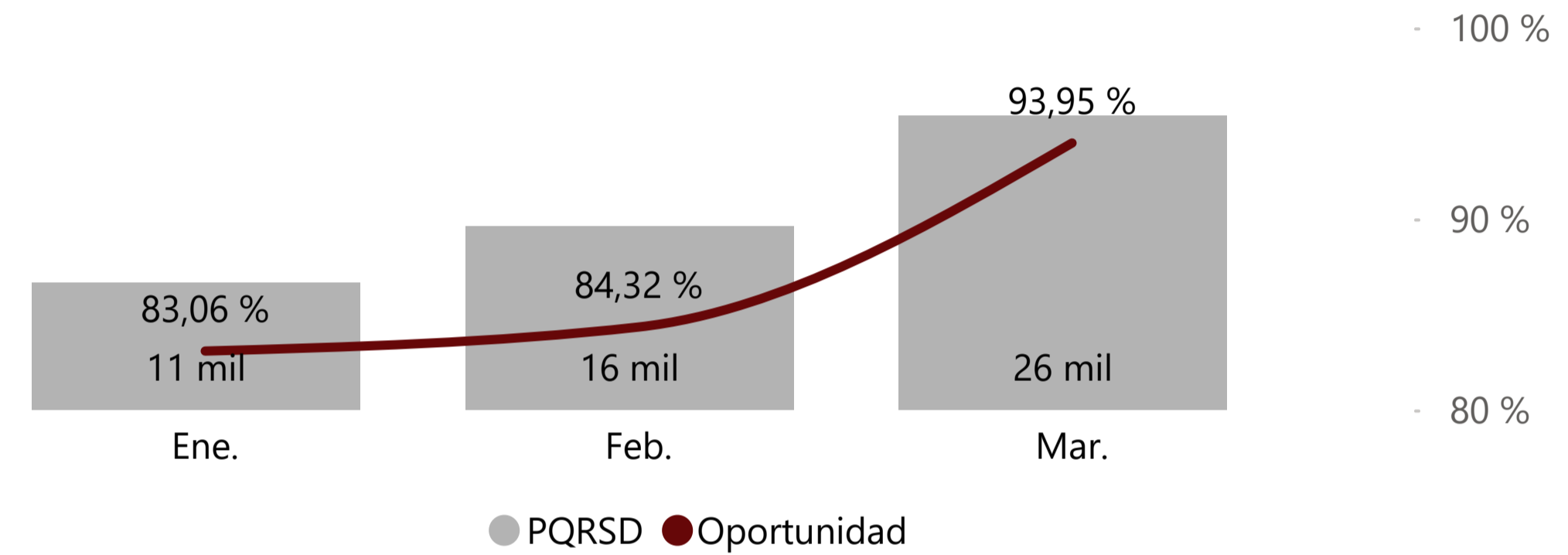
**General**

A Tiempo

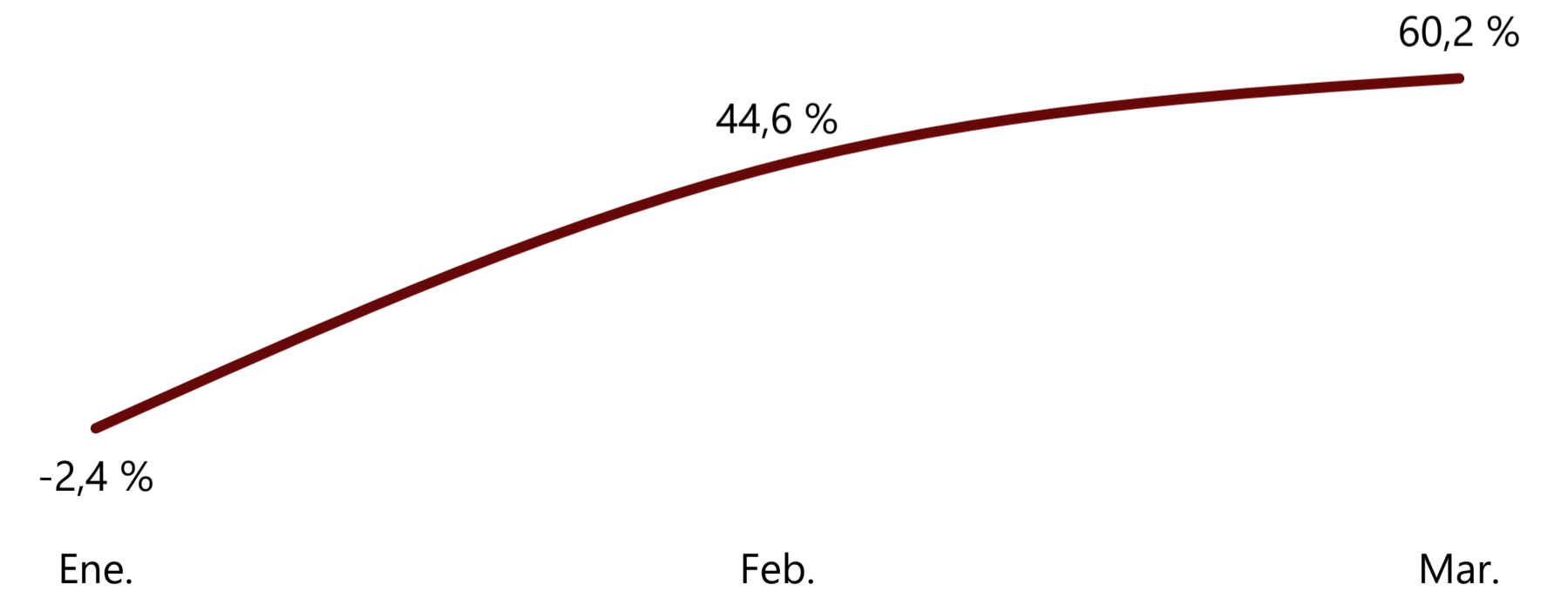
Extemporáneo

Dependencia	A Tiempo	Extemporaneo	PQRSD	Oportunidad	Ranking
grupo de educacion para el trabajo y el desarrollo humano	0	0	0	0,00 %	31
asesores del despacho	51	232	283	18,02 %	30
direccion de fomento de la educacion superior	6	18	24	25,00 %	29
programa todos a aprender	195	436	631	30,90 %	25
subdireccion de apoyo a la gestion de las ies	1.931	2.350	4.281	45,11 %	27
subdireccion de desarrollo sectorial de la educacion	106	108	214	49,53 %	28
grupo de convalidaciones	2.965	2.004	4.969	59,67 %	26
subdireccion de aseguramiento de la calidad	2.139	469	2.608	82,02 %	24
despacho del viceministro de educacion preescolar basica y media	106	18	124	85,48 %	18
oficina asesora de planeacion y finanzas	341	57	398	85,68 %	22
oficina de tecnologia y...	116	10	125	85,02 %	23

PQRSD y Oportunidad por Mes



Variación % Mensual PQRSD por Mes



Seleccione >>>>

Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1

# PQRSD Por Tipo de Requerimiento

Filtre la información por:

Requerimiento

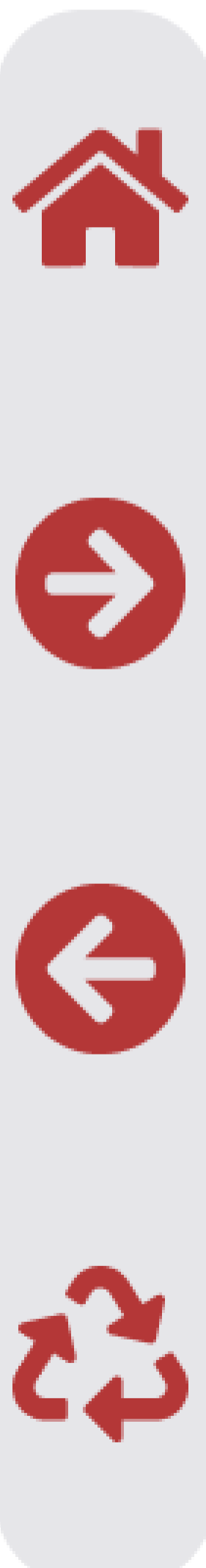
Dependencia

**53.346**  
PQRSD

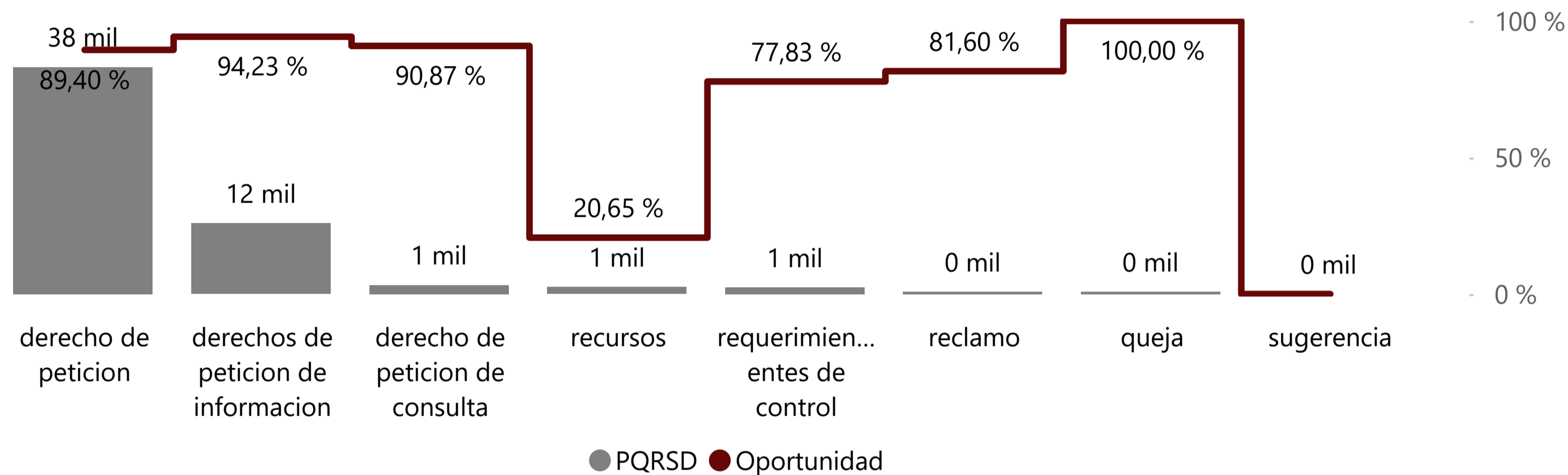
**88,74 %**  
Oportunidad



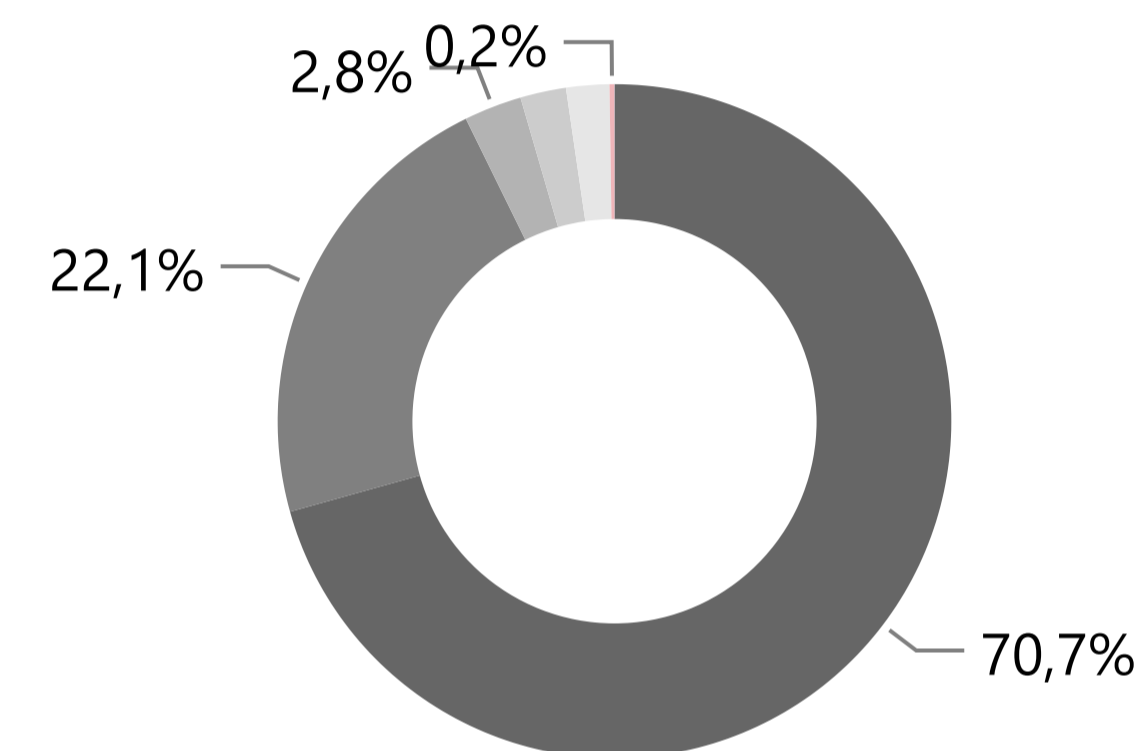
## Educación



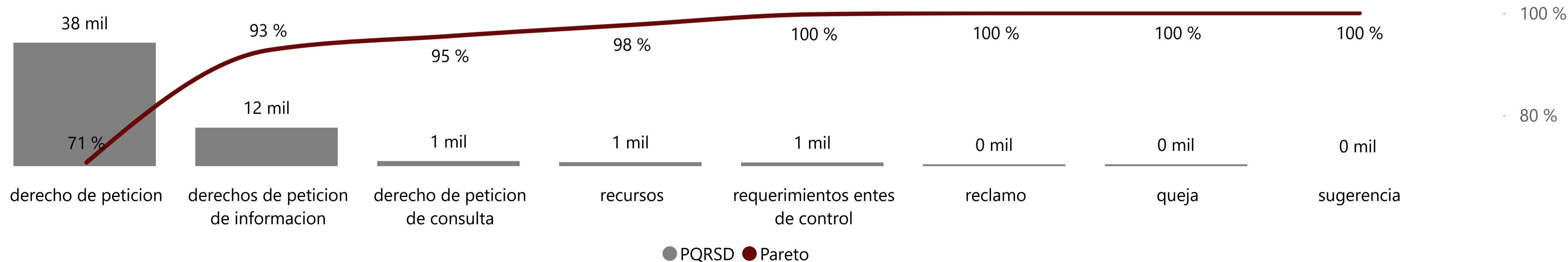
### PQRSD y Oportunidad por Requerimiento



### % Participación por Requerimiento



### PQRSD y Pareto por Requerimiento



Seleccione >>>>

**Ene.**

**Feb.**

**Mar.**

**Trim.1**

# PQRSD Por Eje Temático

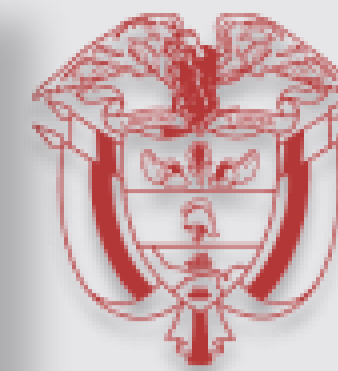
Filtre la información por:

Eje Temático  
Todas

Dependencia  
Todas

53.346  
PQRSD

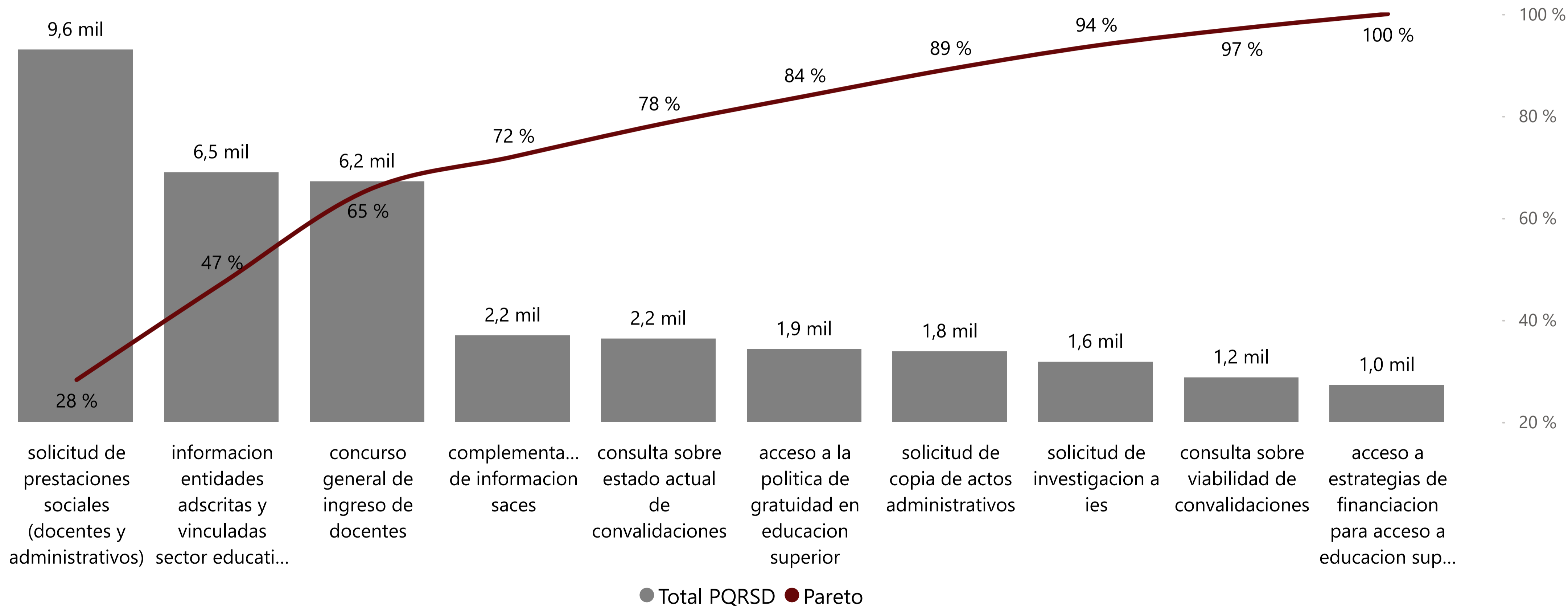
88,74 %  
Oportunidad



## Educación



### Top 10 PQRSD por Eje Temático



Seleccione >>>>

Ene.

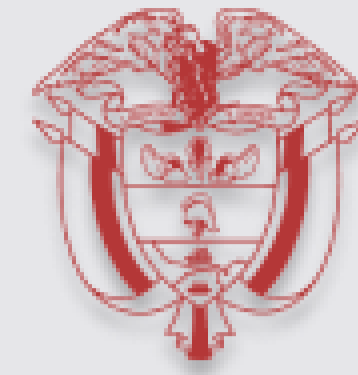
Feb.

Mar.

Trim.1

# Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

2.411  
Total Vigencias



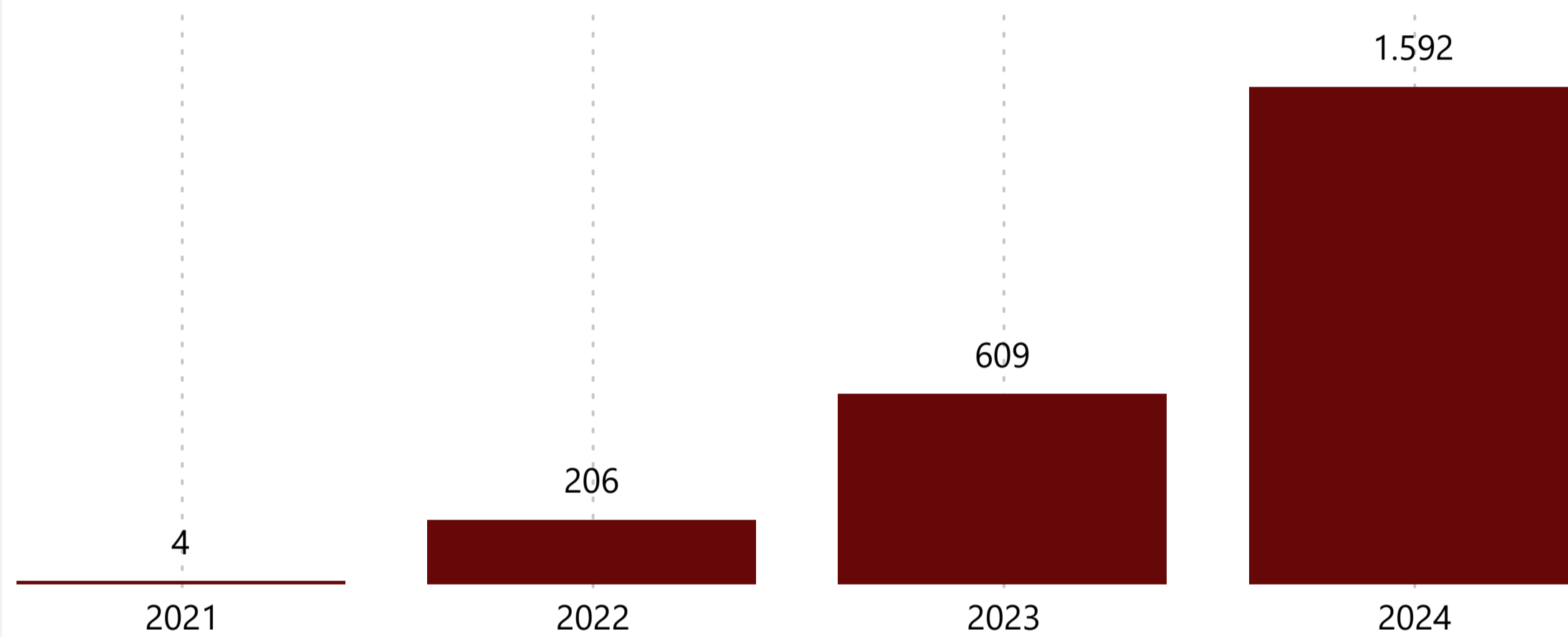
Educación



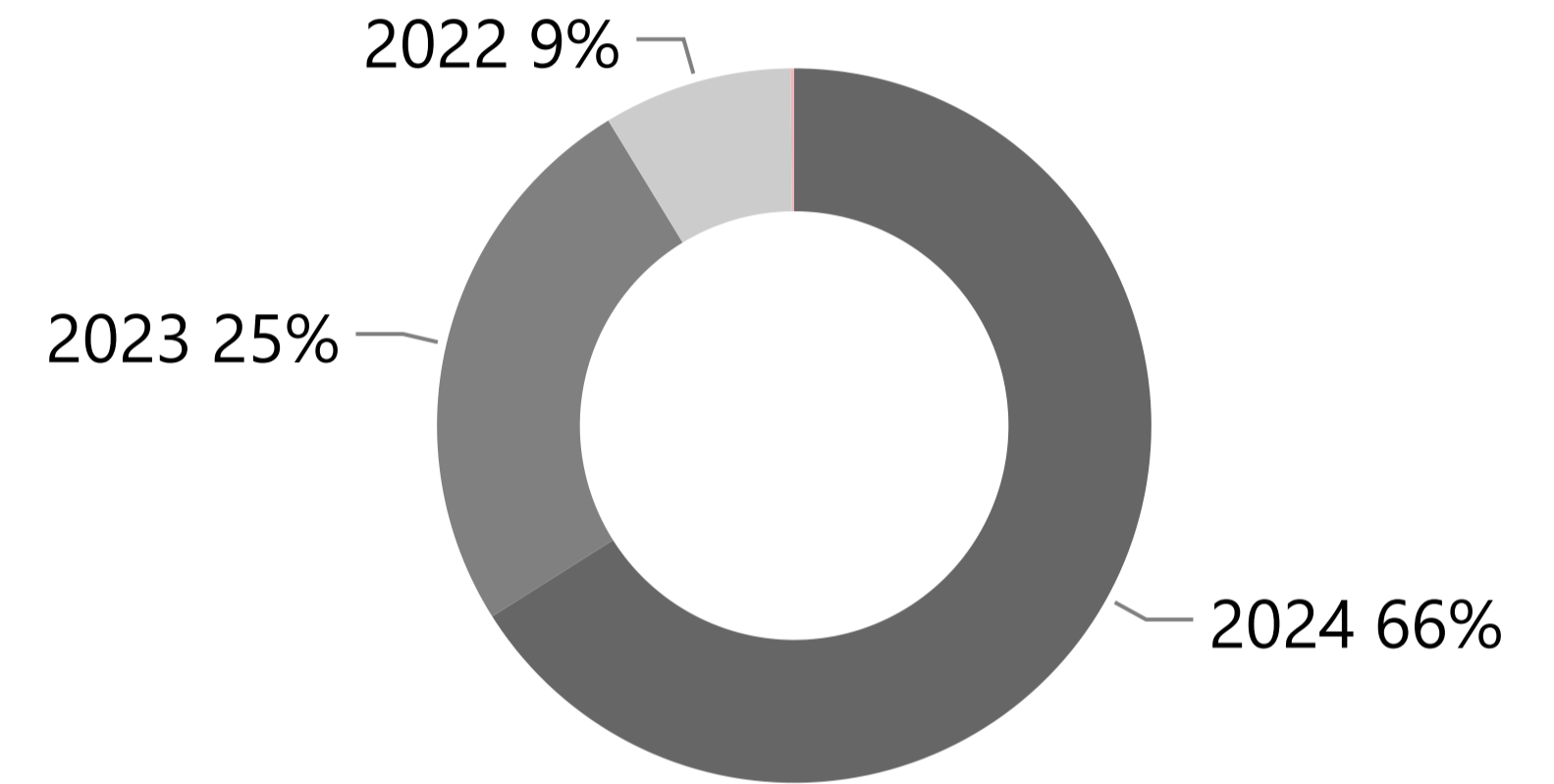
Seleccione su Dependencia

Todas

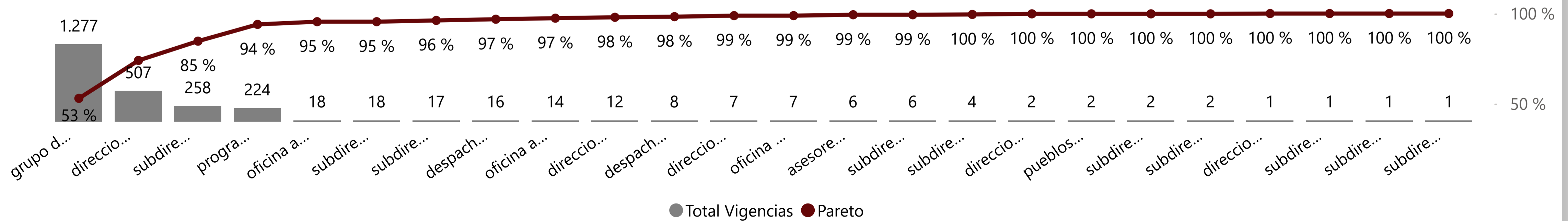
Total Vigencias por Año



% Participación por Año



Total Vigencias y Pareto por Dependencias



Seleccione >>>>

2021

2022

2023

2024

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4



# Quejas y Reclamos

Oficina Inicial  
Todas

Dependencia  
Todas

Requerimiento  
Todas



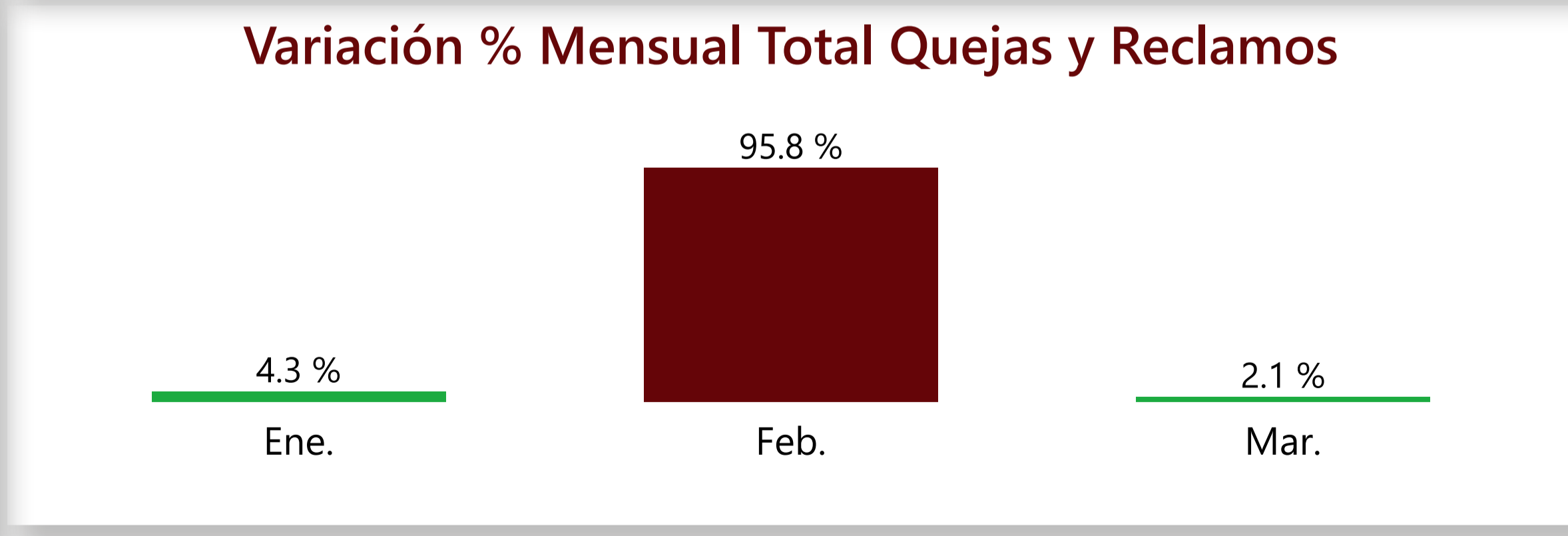
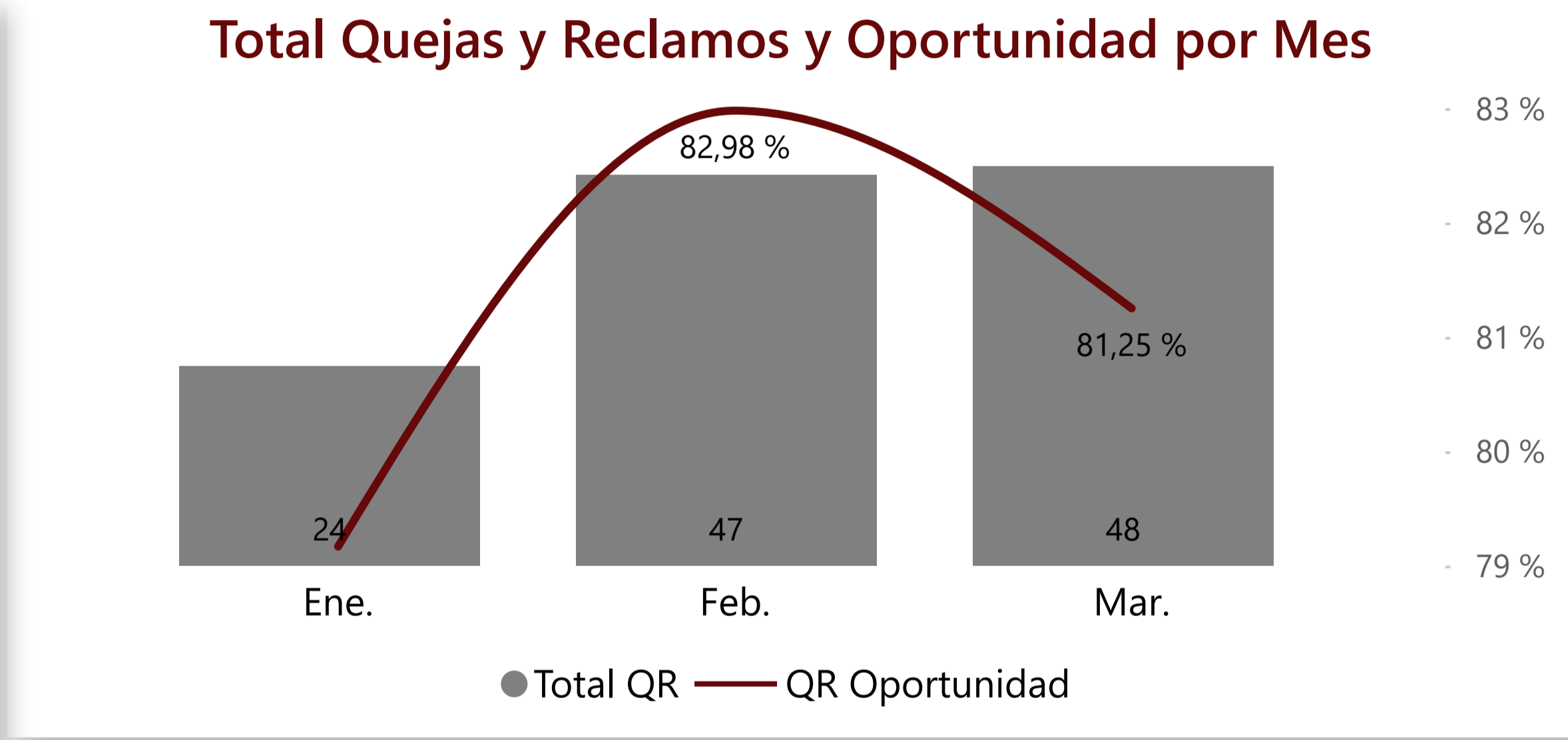
# Educación

119 Total QR    0 Quejas    119 Reclamos    81,51 % Oportunidad

**General**    Atención

Home, Back, Forward, Refresh navigation icons

Dependencia	Quejas	Reclamos	Total	Oportunidad
Grupo De Convalidaciones	0	83	83	75,90 %
Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion	0	12	12	100,00 %
Subdireccion De Relacionamiento Con La Ciudadania	0	12	12	100,00 %
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	0	4	4	100,00 %
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	0	4	4	75,00 %
Cna	0	2	2	100,00 %
Subdireccion De Desarrollo Sectorial De La Educacion	0	1	1	0,00 %
Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia	0	1	1	100,00 %
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media	0	0	0	0,00 %
Direccion De Calidad Para La Educacion Preescolar Basica Y Media	0	0	0	0,00 %
Direccion De Cobertura Y Equidad	0	0	0	0,00 %
Entes De Control	0	0	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	<b>81,51 %</b>



Seleccione >>>>    Ene.    Feb.    Mar.    Trim.1

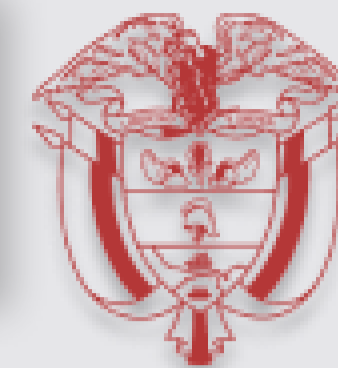
# %Atención

56,543  
Total Atencion

32,201  
Resueltas Mismo Mes

56.95 %  
% Atencion

10,734  
Promedio



# Educación



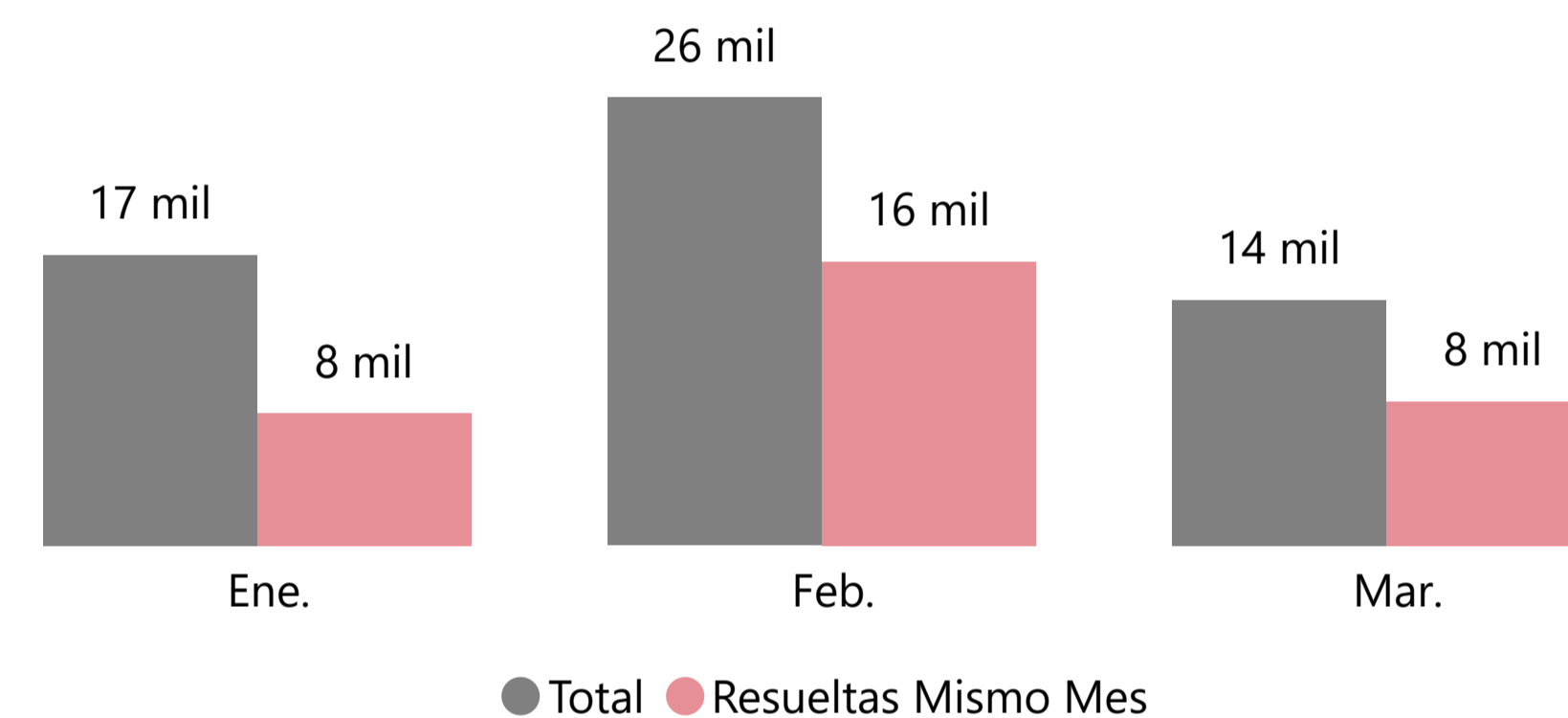
Seleccione su Dependencia

Todas

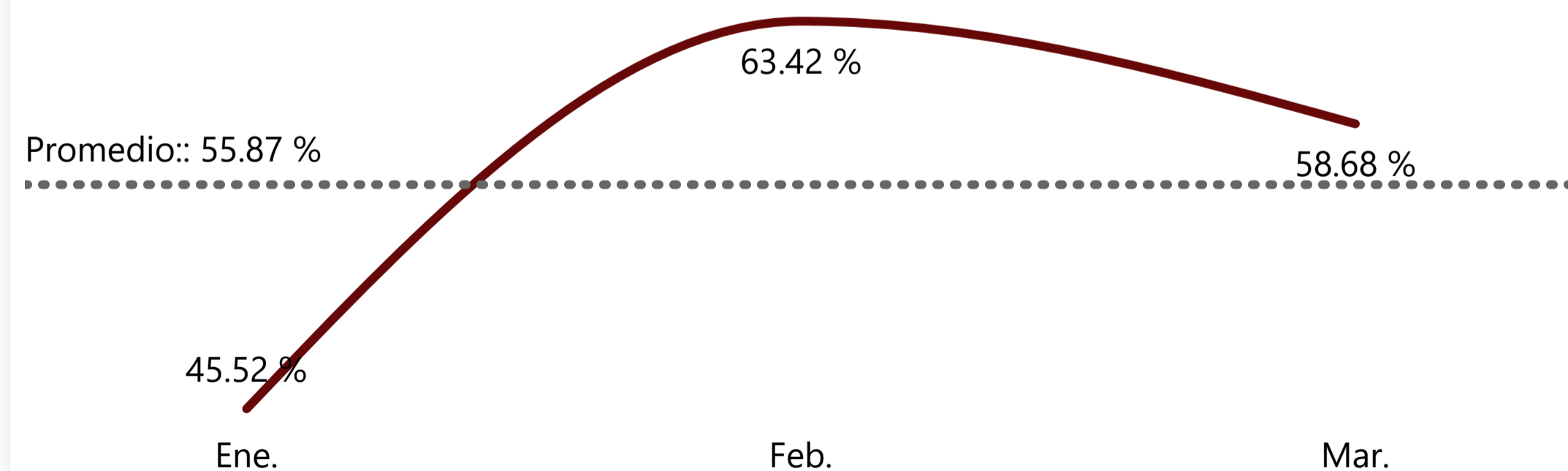


Mes	Total	Resueltas Mismo Mes	Diferencia ABS	Var.%
Ene.	16,700	7,602	677 ▲	9.8 %
Feb.	25,739	16,323	8,721 ▲	114.7 %
Mar.	14,104	8,276	-8,047 ▼	-49.3 %

### Total vs Resuelto Mismo Mes



### Comportamiento % Atención por Mes



Seleccione



Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1

1.743

Total Interacciones Presenciales

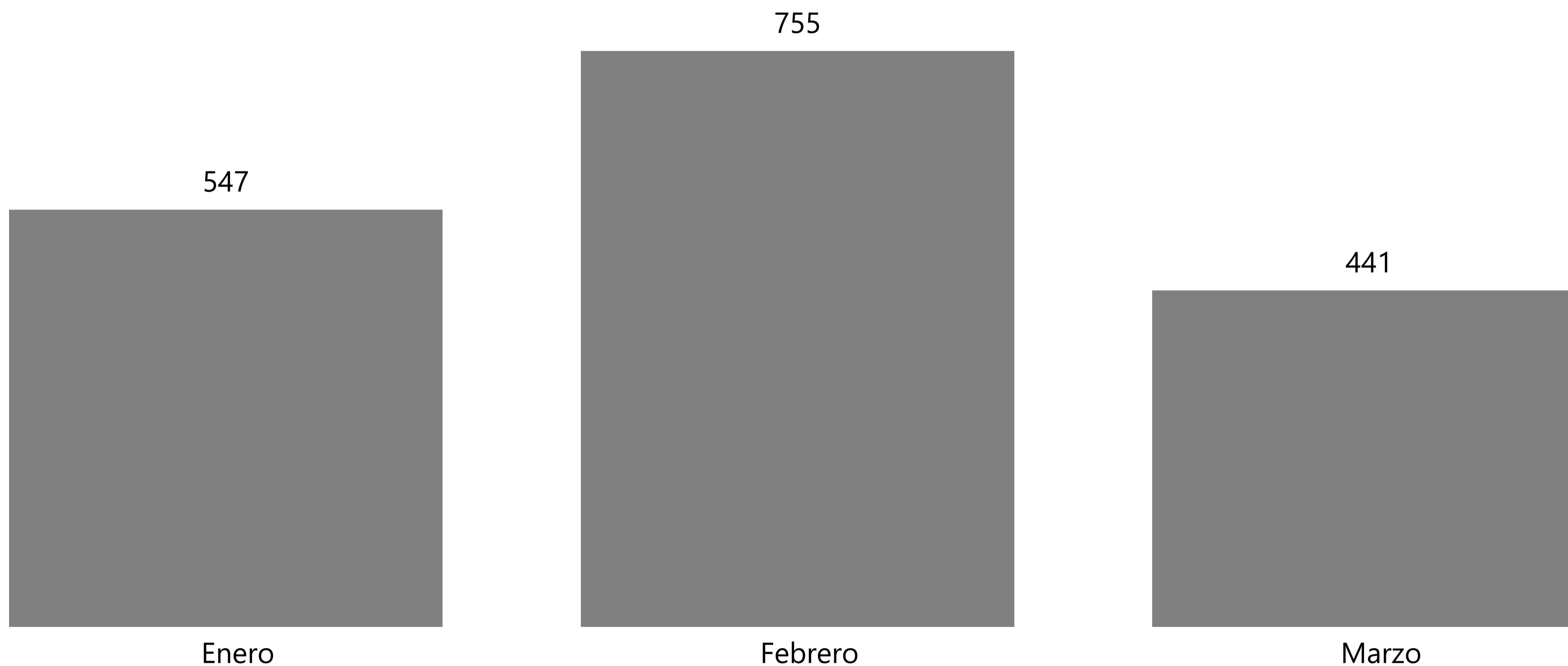
581

Promedio Mensual

2024



## Total Interacciones por Mes



Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1





## Informes Trimestrales - Call Center

A continuación, se detallan los resultados de gestión correspondientes a cada uno de los canales del Call Center durante el primer trimestre de 2024. Este informe destaca los resultados clave de los canales Telefónico, Clic to Call, Chat, Web Call Back y Chat Bot. Para acceder a la sección que sea de su interés, le invitamos a hacer clic en las opciones disponibles a continuación.



Telefónico



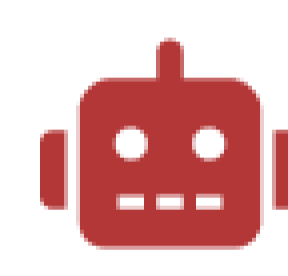
Clic to Call



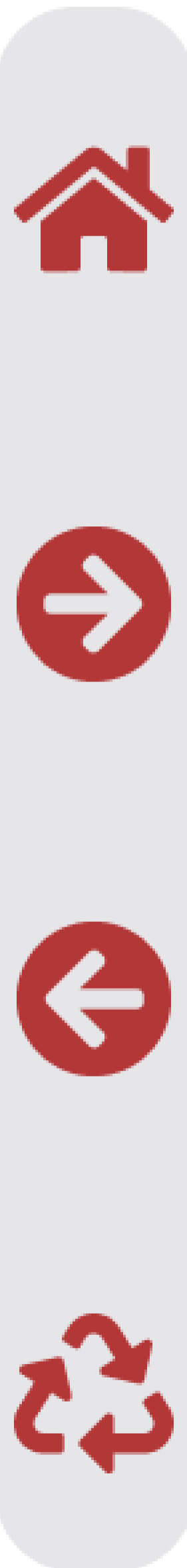
Chat



Web Call Back



Chat Bot



**29.380**  
Total Recibido

**27.466**  
Total Atendido

**93,5 %**  
Nivel de Atención

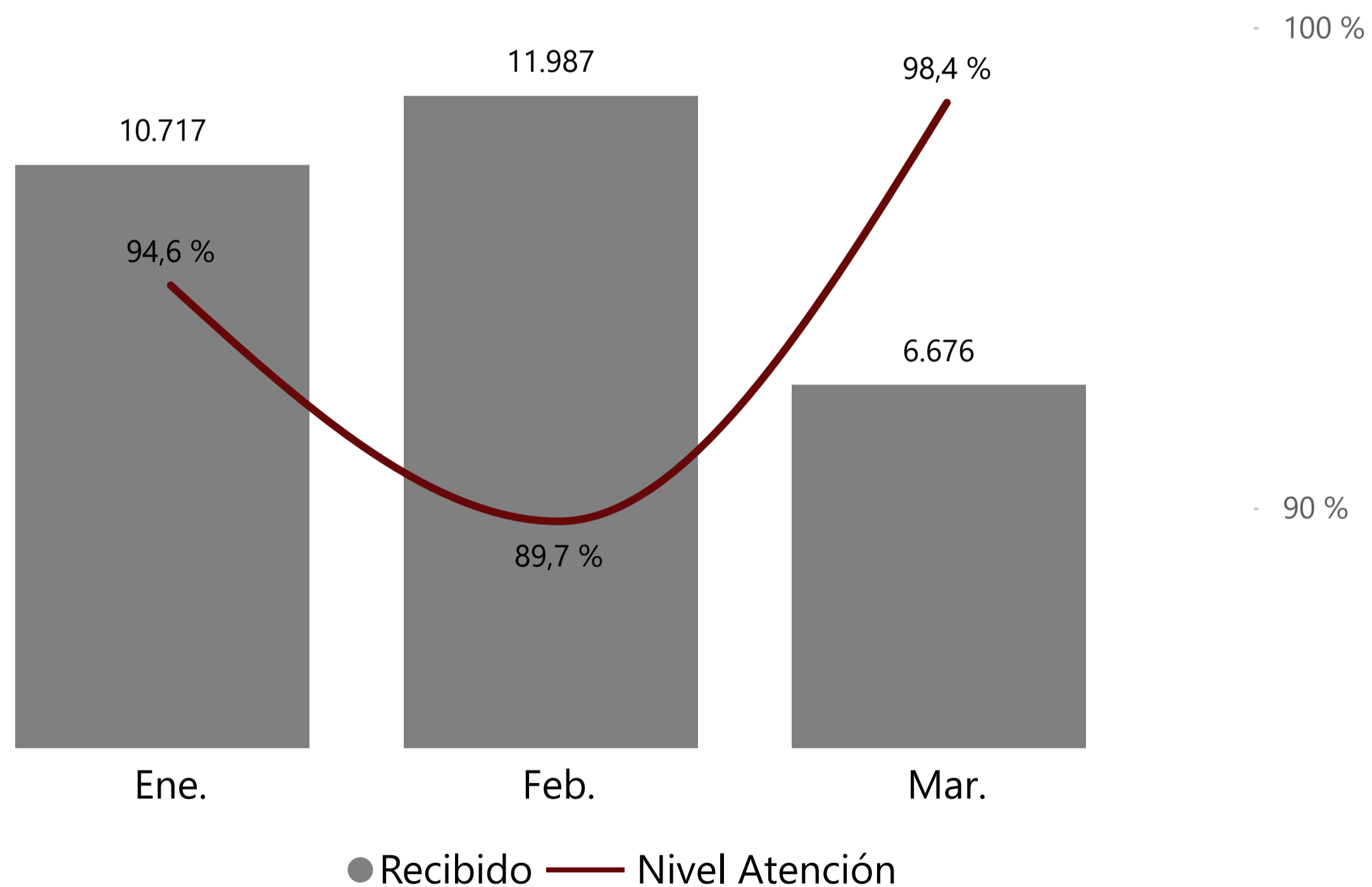
Nivel de Atención

Nivel de Servicio

Servicio vs Atención

Nivel Abandono

Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



Mes	Recibido	% Atención
Enero	10.717	94,6 % ▼
Febrero	11.987	89,7 % ▼
Marzo	6.676	98,4 % ▲
<b>Total</b>	<b>29.380</b>	<b>93,5 %</b>

**Ene.**

**Feb.**

**Mar.**

**Trim.1**



721

Total Recibido

716

Total Atendido

99,3 %

Nivel de Atención

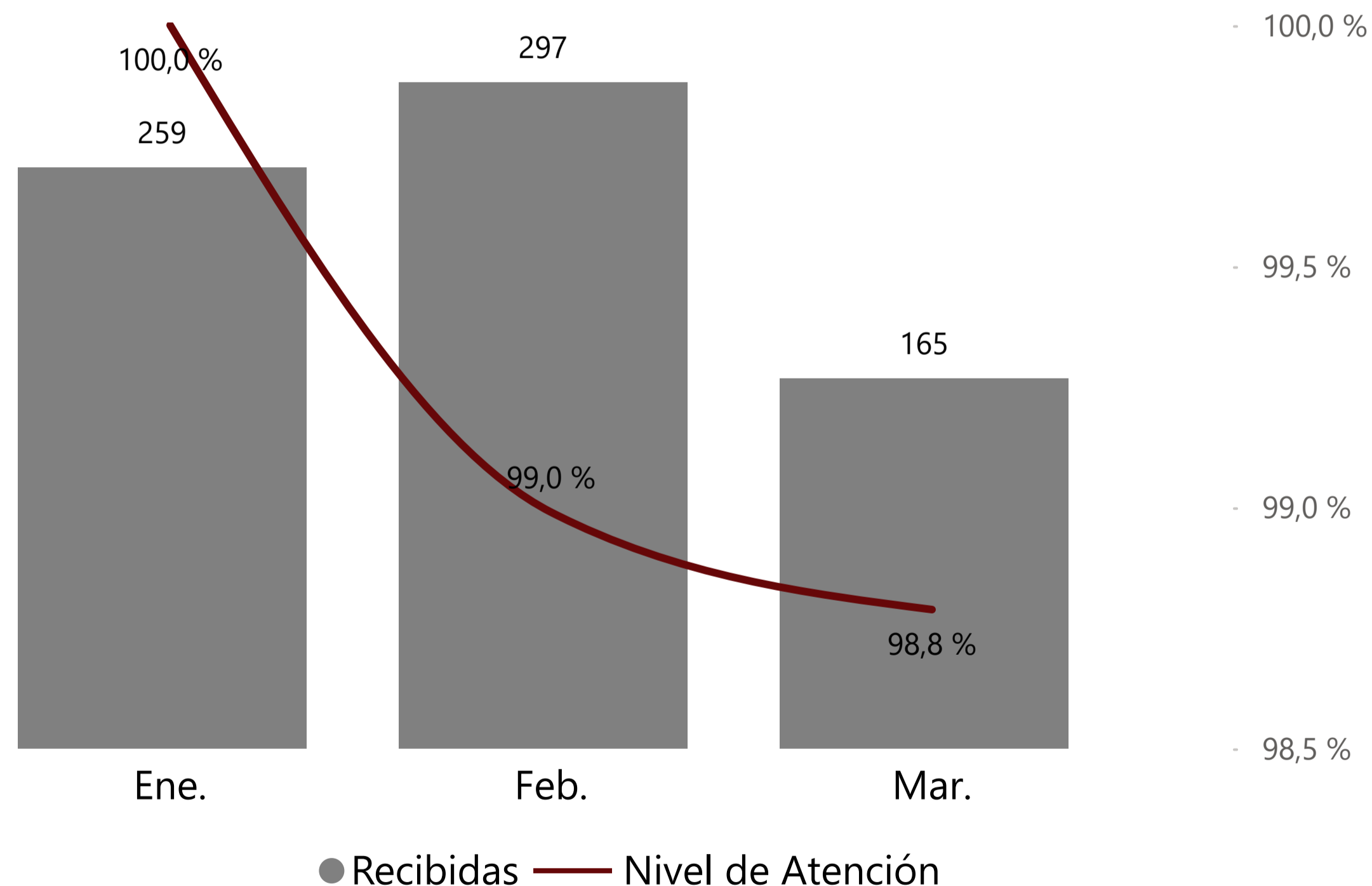
Nivel de  
Atención

Nivel de  
Servicio

Servicio vs  
Atención

Nivel  
Abandono

## Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



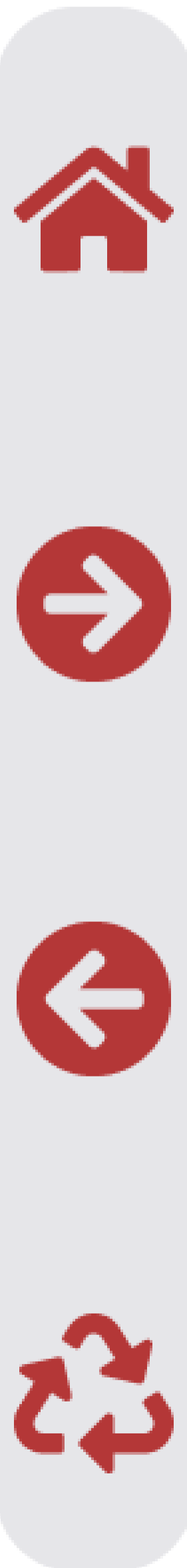
Mes	Recibido	Atendido	% Atención
Ene.	259	259	100,0 % <span style="color: green;">▲</span>
Feb.	297	294	99,0 % <span style="color: red;">▼</span>
Mar.	165	163	98,8 % <span style="color: red;">▼</span>
<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>716</b>	<b>99,3 %</b>

Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1



**13.860**  
Total Recibido

**12.899**  
Total Atendido

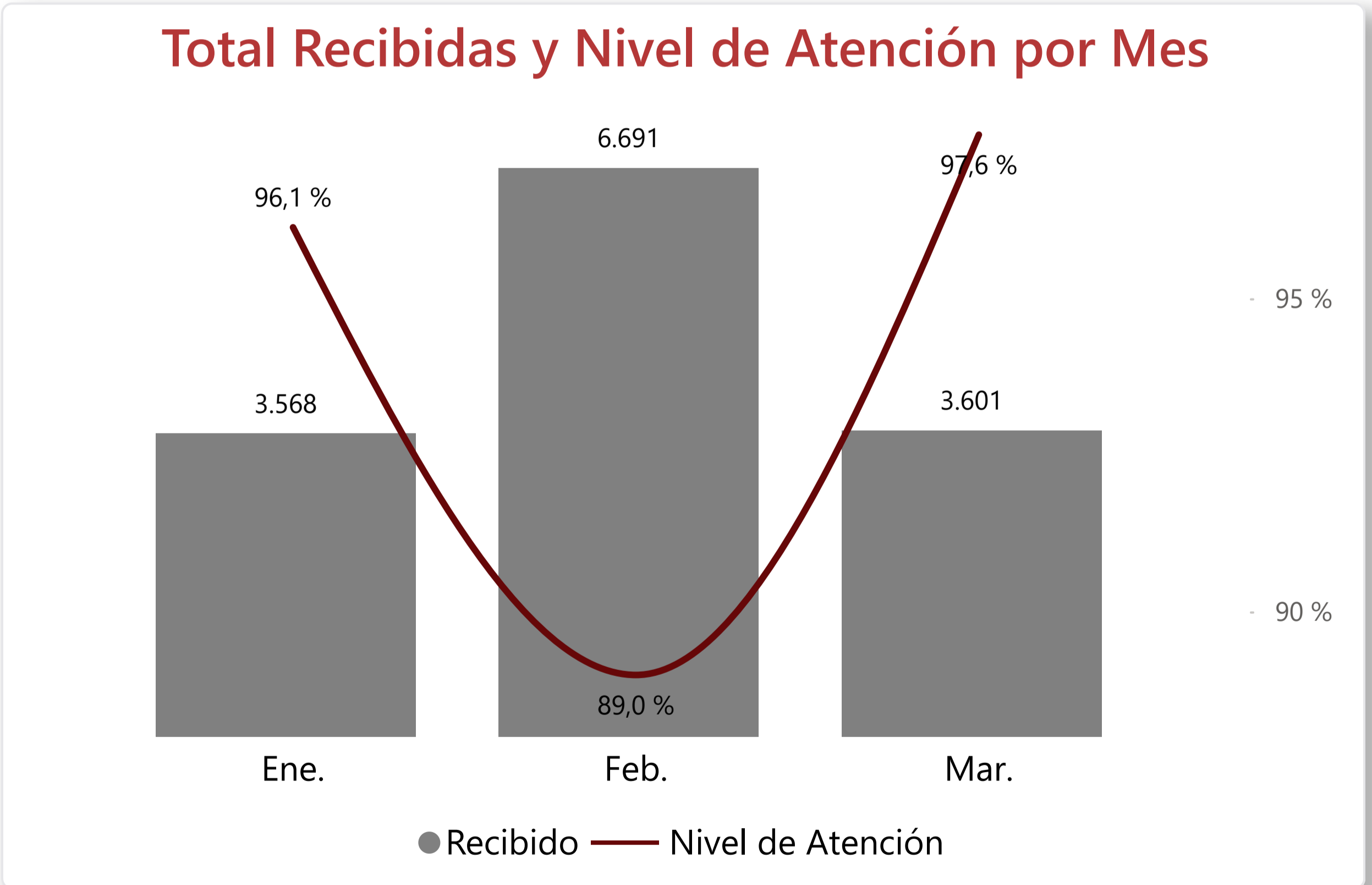
**93,1 %**  
Nivel de Atención

Nivel de Atención

Nivel de Servicio

Servicio vs Atención

Nivel Abandono



Mes	Recibido	Atendido	%Atención
Ene.	3.568	3.430	96,1 % ▼
Feb.	6.691	5.954	89,0 % ▼
Mar.	3.601	3.515	97,6 % ▲
<b>Total</b>	<b>13.860</b>	<b>12.899</b>	<b>93,1 %</b>

282

Total Registros

256

Total Efectivos

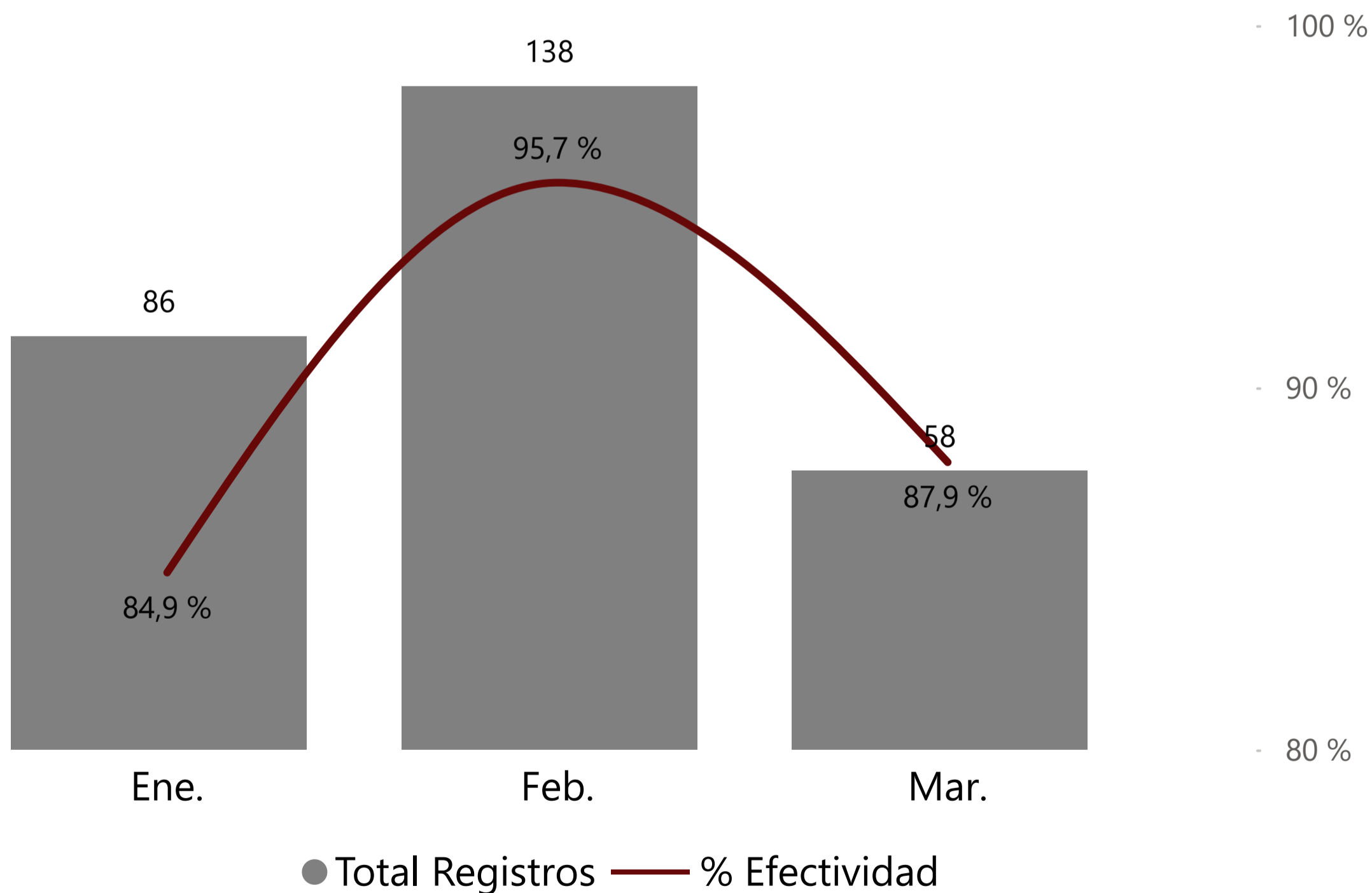
90,8 %

% Efectividad

Nivel de Efectividad

Nivel de No Efectividad

Total Registros y % Efectividad por Mes



Mes	Registros	Efectivos	% Efectividad
Ene.	86	73	84,9 % ▼
Feb.	138	132	95,7 % ▲
Mar.	58	51	87,9 % ▼
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>256</b>	<b>90,8 %</b>

Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1



44.647

Total Transacciones Entrantes

94.998

Total Preguntas

81.060

Preguntas Resueltas

85,3 %

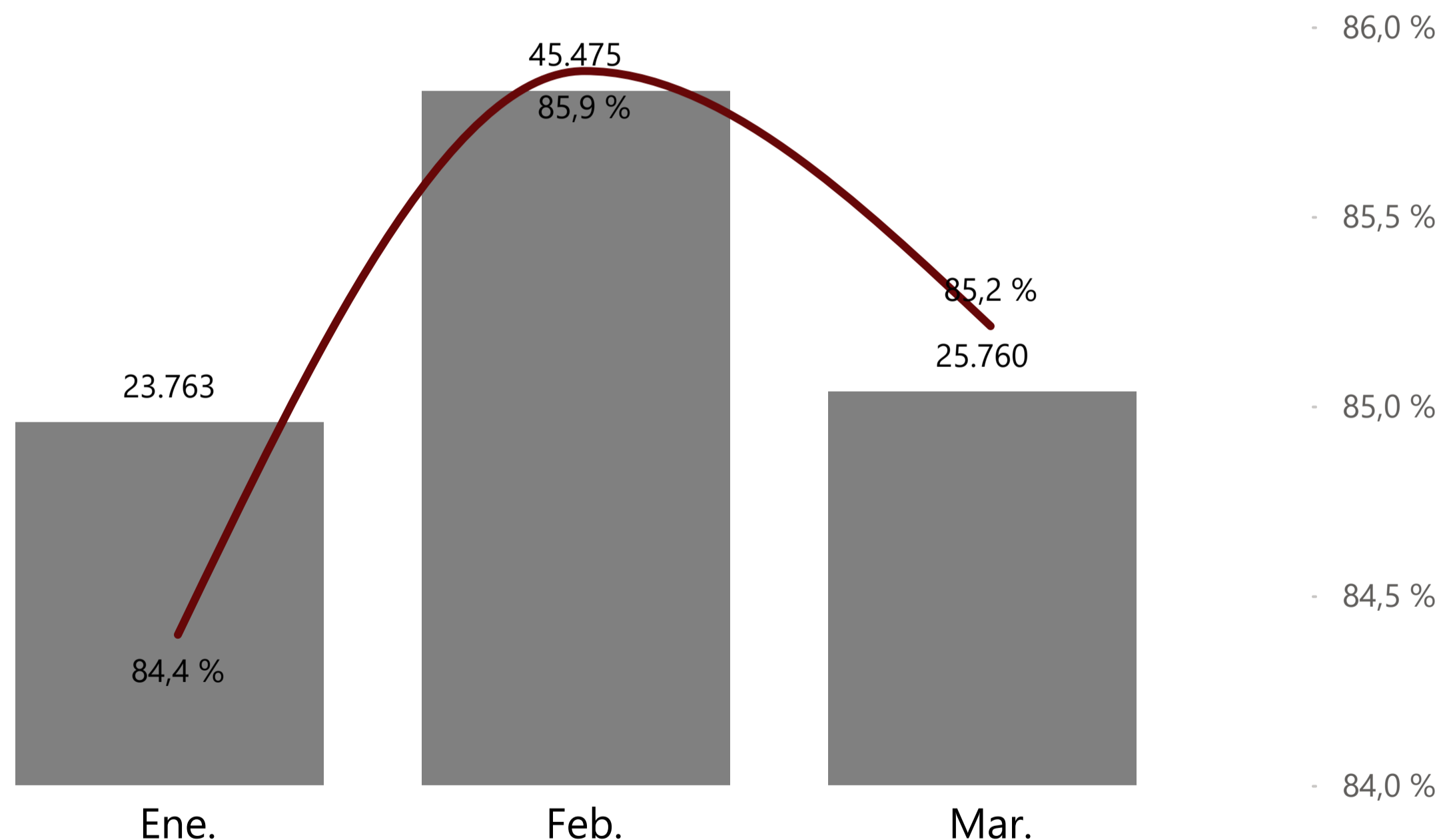
% Resolución

Tasa de  
Resolución



Tasa No  
Resolución

## Total Preguntas y % Respuesta por Mes



● Total Preguntas — % Respuesta

Mes	Total Preguntas	Resueltas	% Respuesta
Ene.	23.763	20.055 ▲	84,4 %
Feb.	45.475	39.055 ▲	85,9 %
Mar.	25.760	21.950 ▼	85,2 %
<b>Total</b>	<b>94.998</b>	<b>81.060</b>	<b>85,3 %</b>

Ene.

Feb.

Mar.

Trim.1