

Informe de Gestión Ministerio de Educación Nacional

A continuación, se presentan los resultados detallados de la gestión general de las comunicaciones del año 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

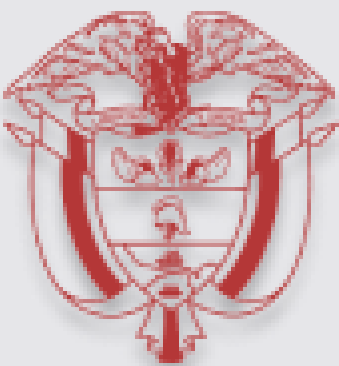
INFORME
GENERAL

45.449
PQRSD

43.553
A Tiempo

1.896
Extemporaneo

95,83 %
Oportunidad



Educación

Selecione su Dependencia

Todas

General

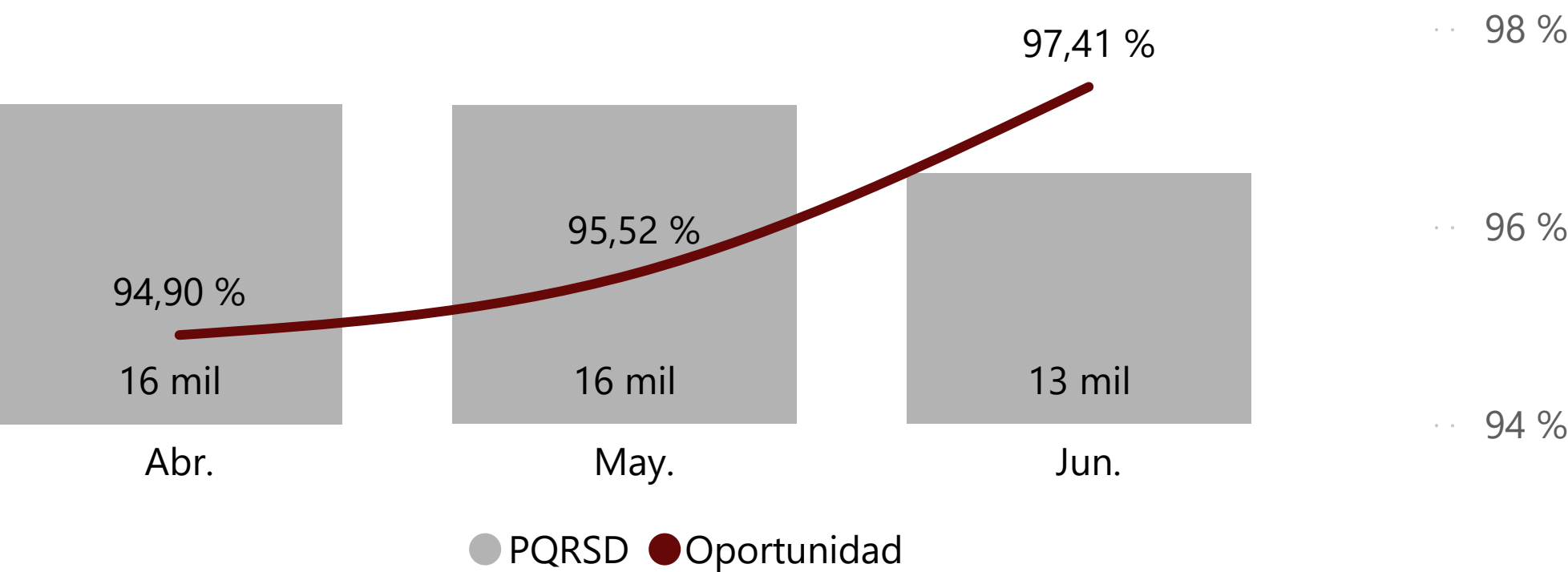
A Tiempo

Extemporáneo

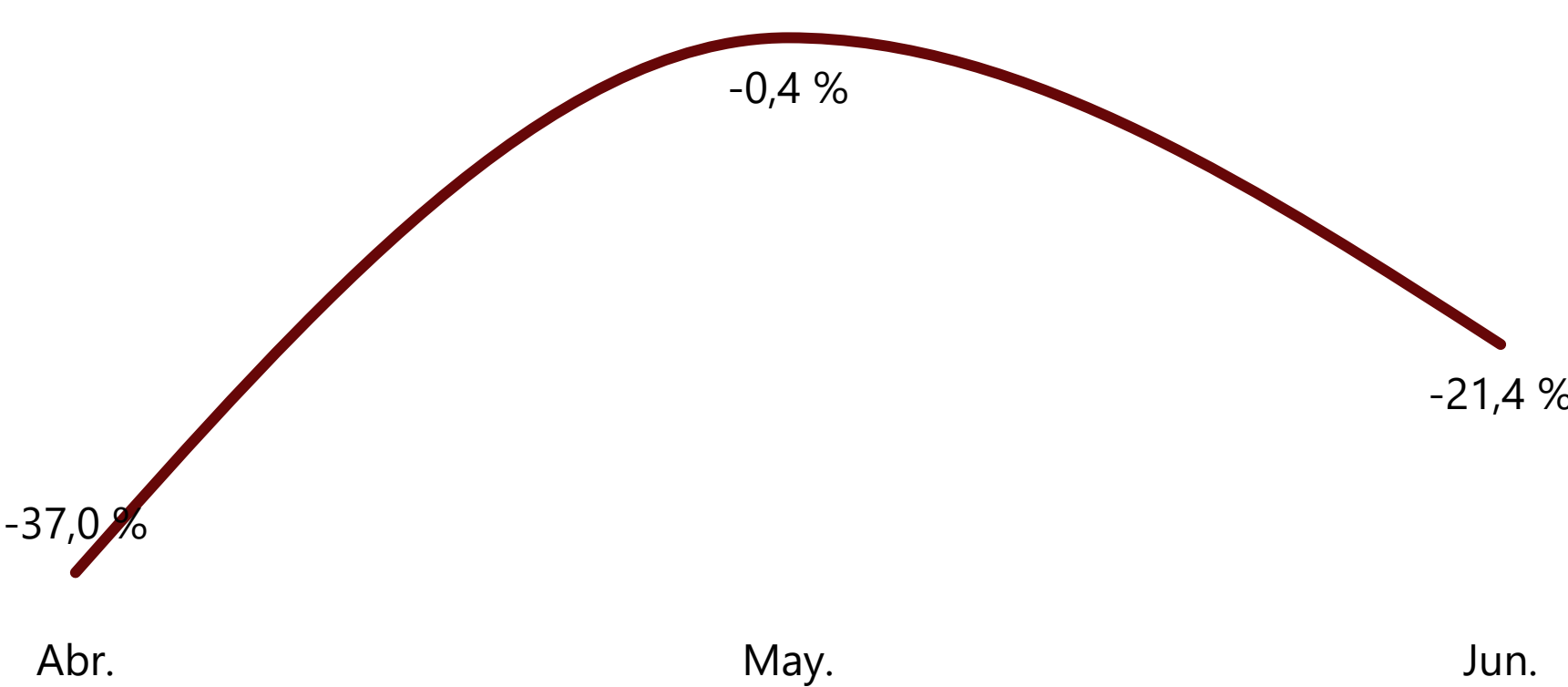


Dependencia	A Tiempo	Extemporaneo	PQRSD	Oportunidad	Ranking
Central De Cuentas	12	0	12	100,00 %	1
Direccion De Primera Infancia	47	0	47	100,00 %	1
Entes De Control	250	0	250	100,00 %	1
Grupo De Certificaciones	373	0	373	100,00 %	1
Grupo De Contabilidad	27	0	27	100,00 %	1
Grupo De Gestion Documental	535	0	535	100,00 %	1
Grupo De Presupuesto	47	0	47	100,00 %	1
Grupo De Recaudo	654	0	654	100,00 %	1
Grupo De Tesoreria	133	0	133	100,00 %	1
Oficina Asesora De Comunicaciones	16	0	16	100,00 %	1
Oficina De Control Disciplinario Interno	35	0	35	100,00 %	1
Oficina De Control Interno	46	0	46	100,00 %	1
Subdireccion De Cobertura De Primera Infancia	10	0	10	100,00 %	1
Subdireccion De Desarrollo	16	0	16	100,00 %	1

PQRSD y Oportunidad por Mes



Variación % Mensual PQRSD por Mes



Selecione >>>>

Abr.

May.

Jun.

Trim.1

Trim.2

PQRSD Por Tipo de Requerimiento

Filtre la información por:

Requerimiento

Todas

Dependencia

Todas

45.449

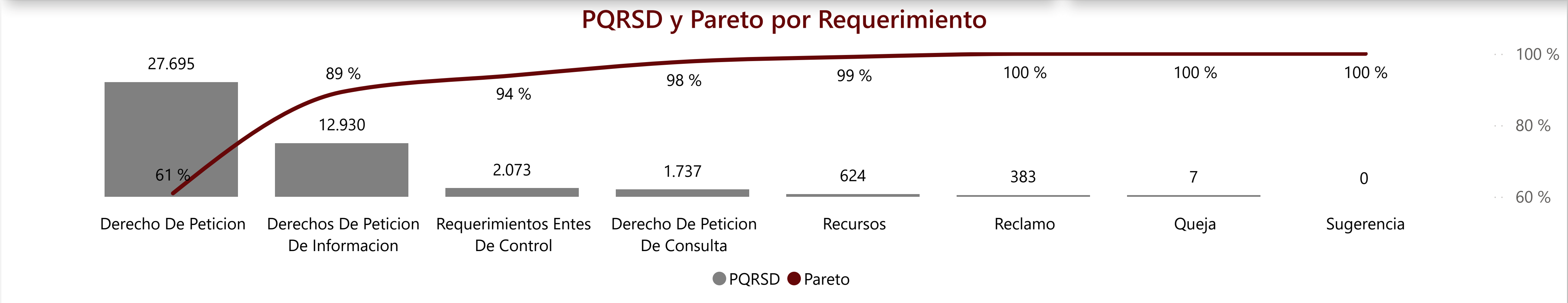
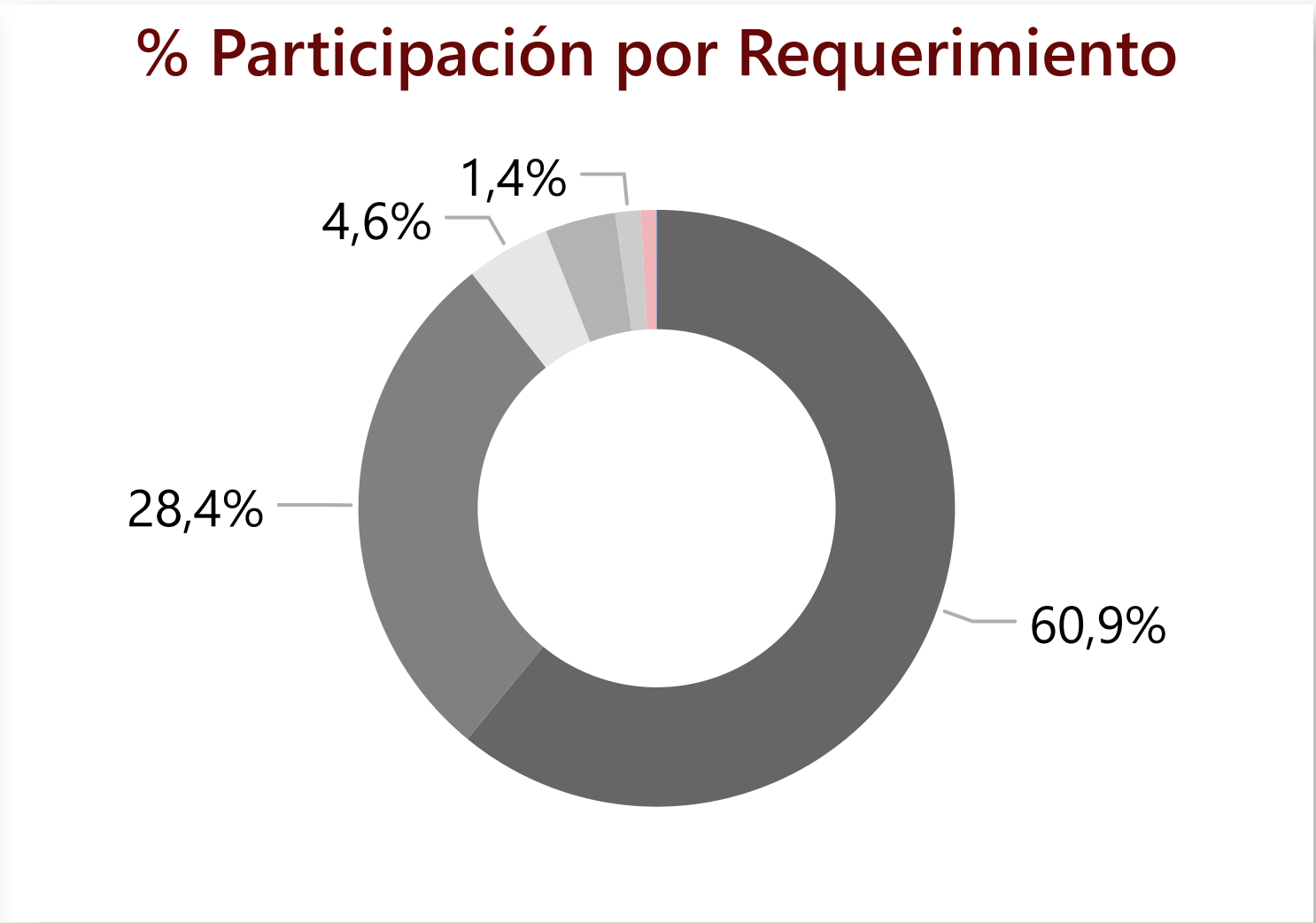
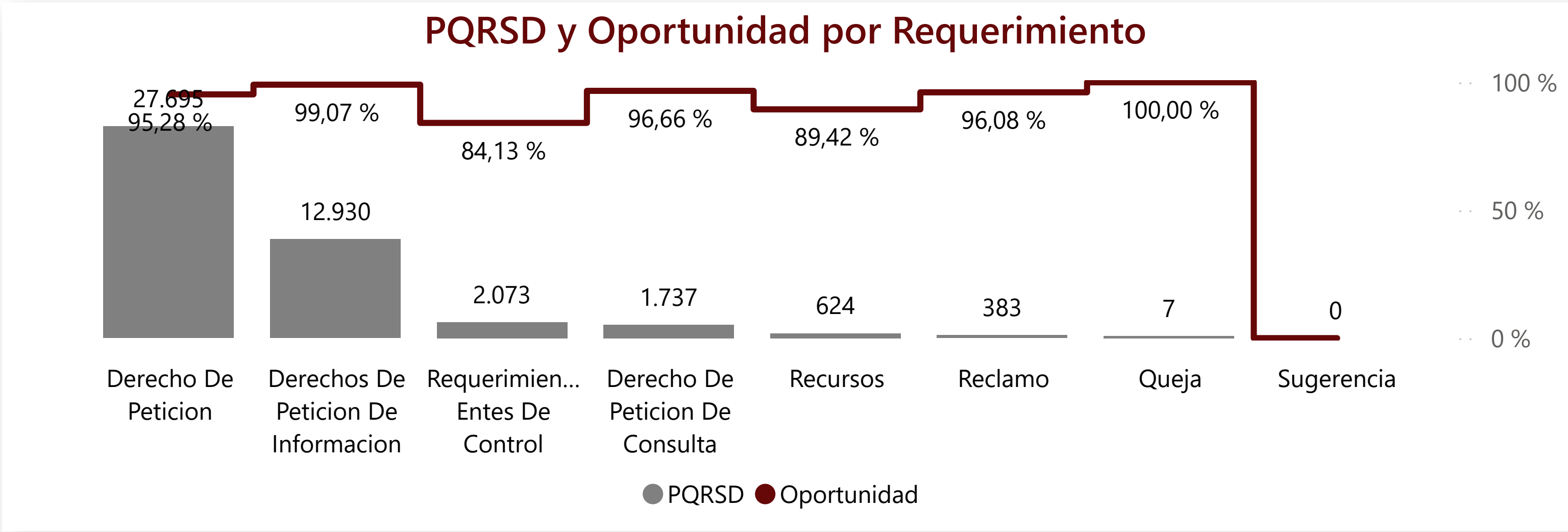
PQRSD

95,83 %

Oportunidad



Educación



Seleccione >>>>

Abr.

May.

Jun.

Trim.1

Trim.2

PQRSD Por Eje Temático

Filtre la información por:

Eje Temático

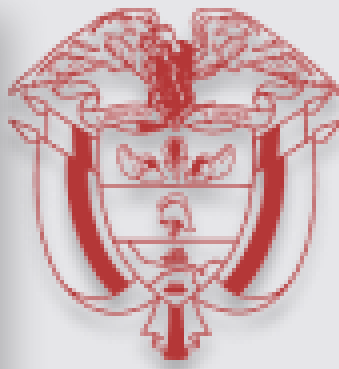
Todas

Dependencia

Todas

45.449
PQRSD

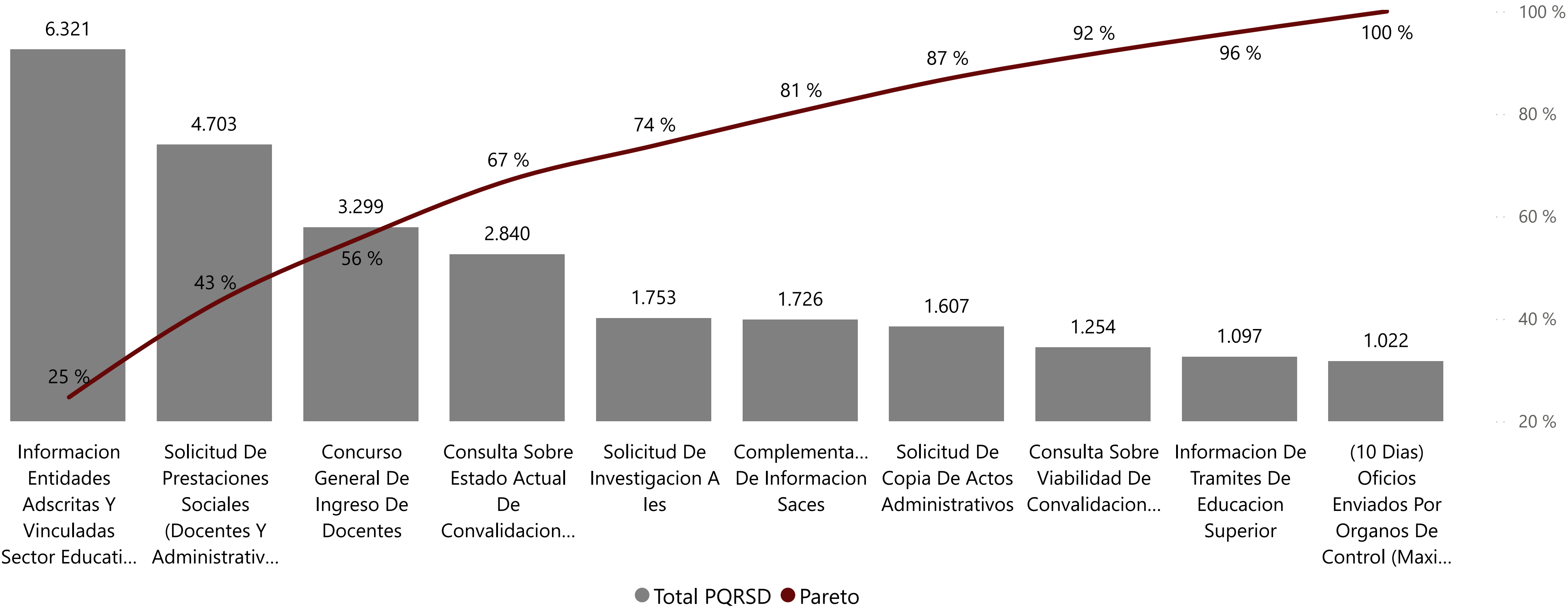
95,83 %
Oportunidad



Educación



Top 10 PQRSD por Eje Temático



Seleccione >>>>

Abr.

May.

Jun.

Trim.1

Trim.2

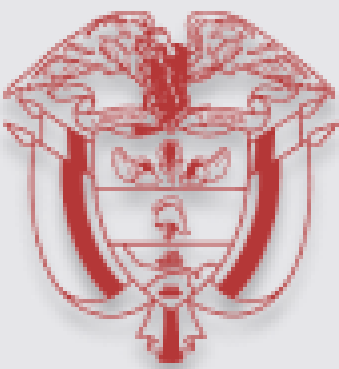
Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

Seleccione su Dependencia

Todas

446

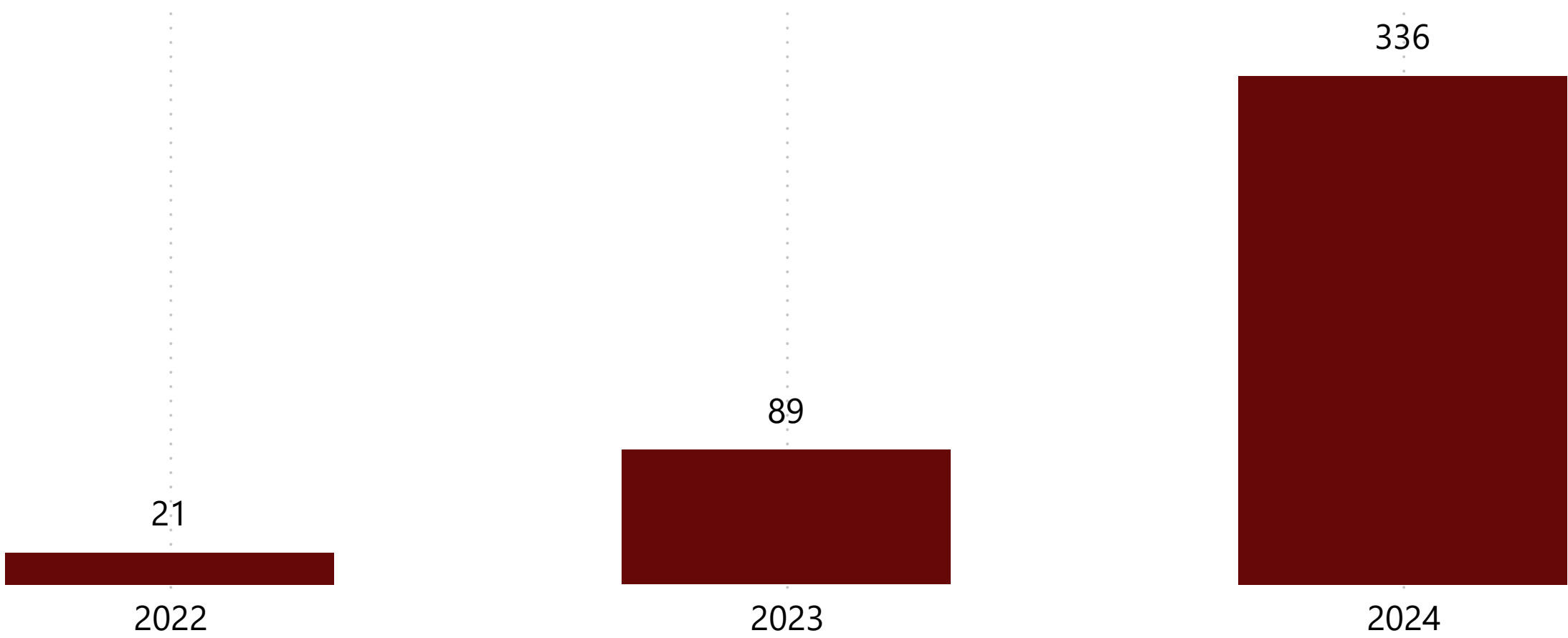
Total Vigencias



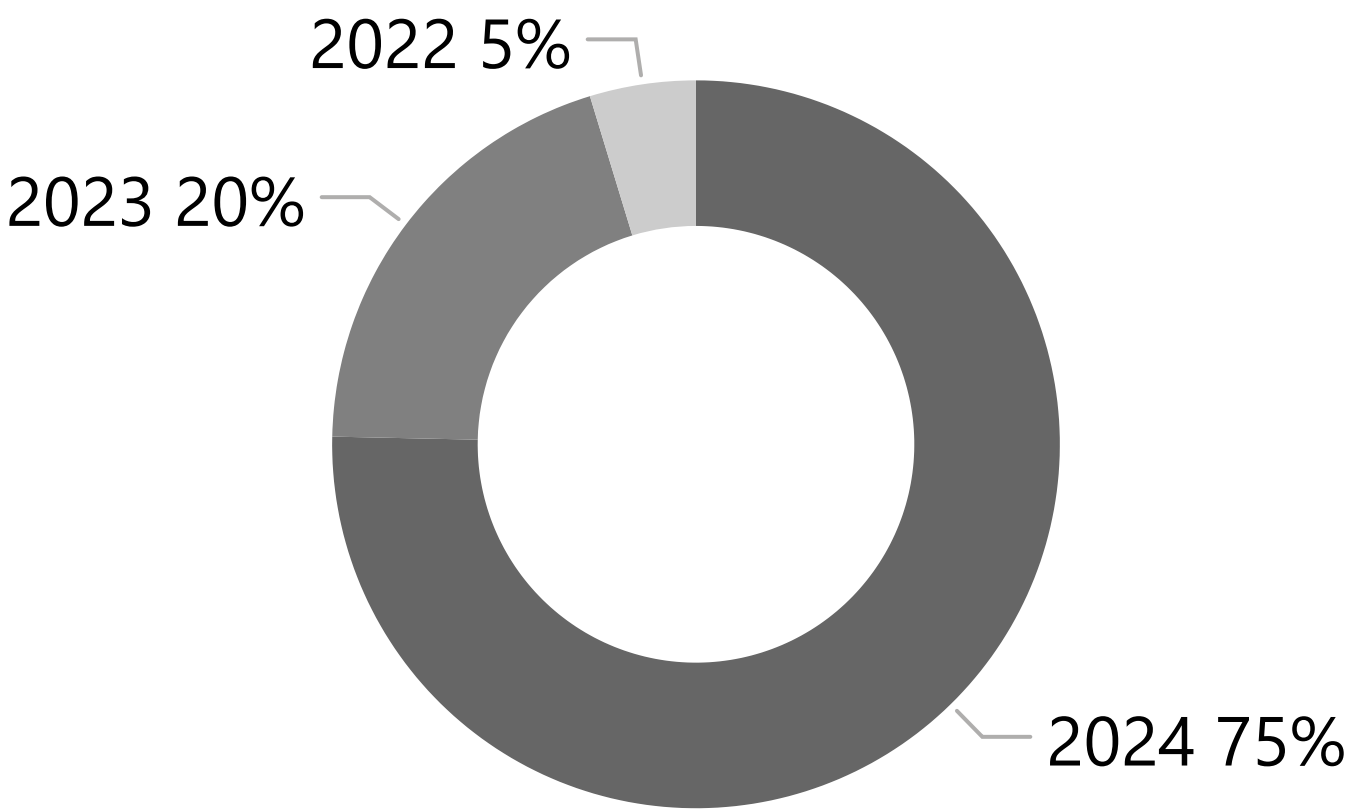
Educación



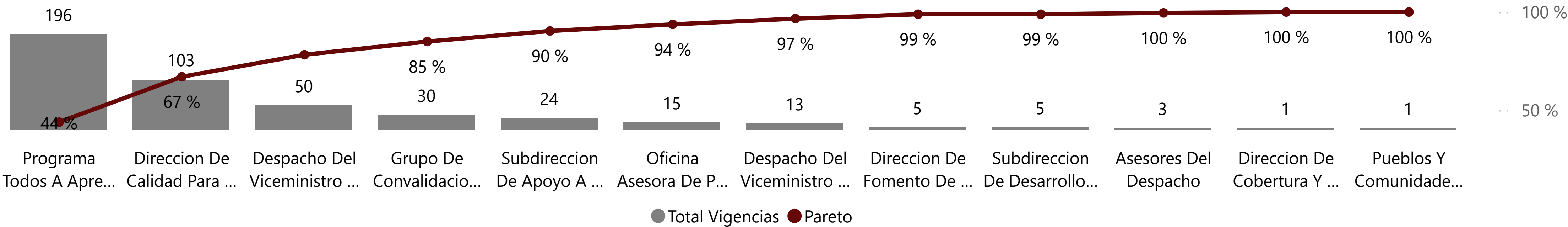
Total Vigencias por Año



% Participación por Año



Total Vigencias y Pareto por Dependencias



Seleccione >>>>

2022

2023

2024

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4

Quejas y Reclamos

Oficina Inicial

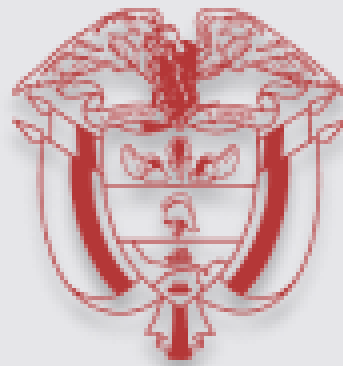
Todas

Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas



Educación

272

Total QR

4

Quejas

268

Reclamos

94,49 %

Oportunidad

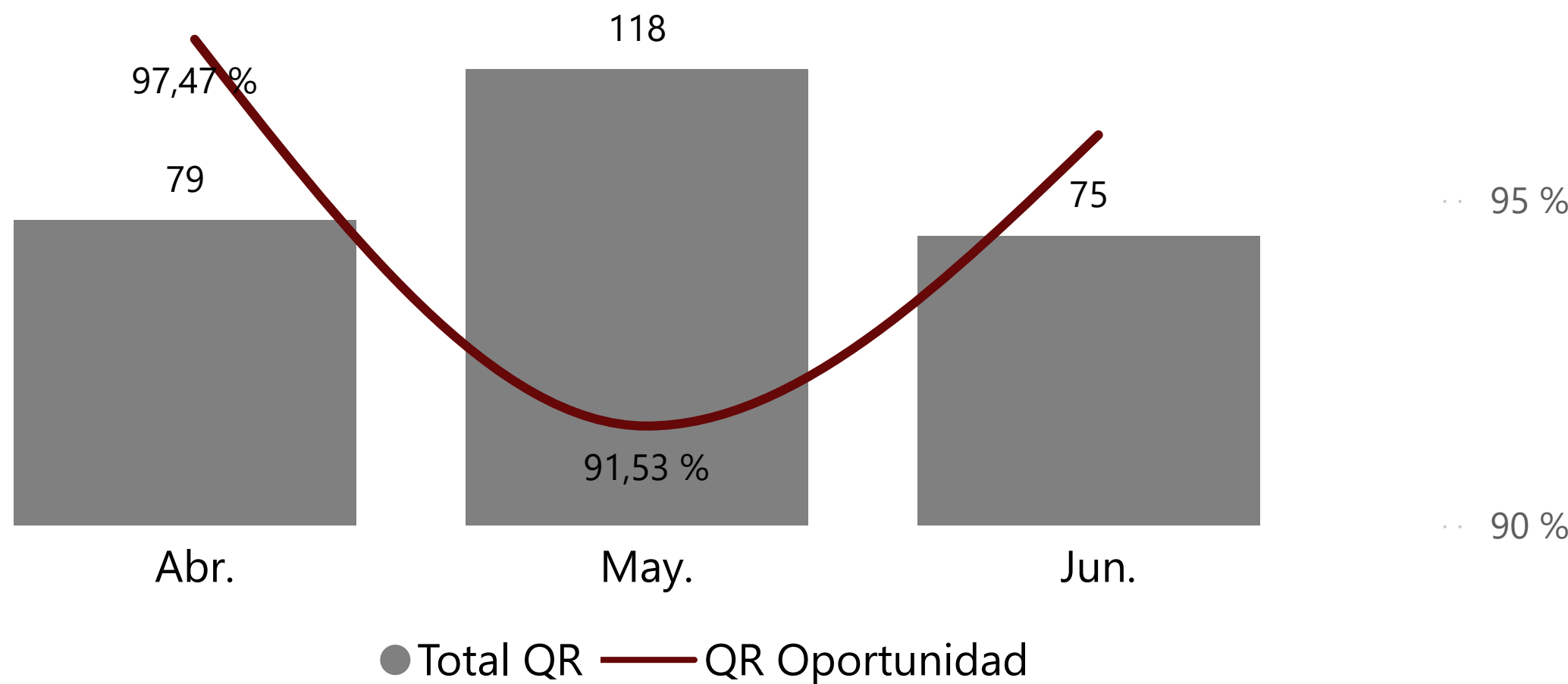
General

Atención

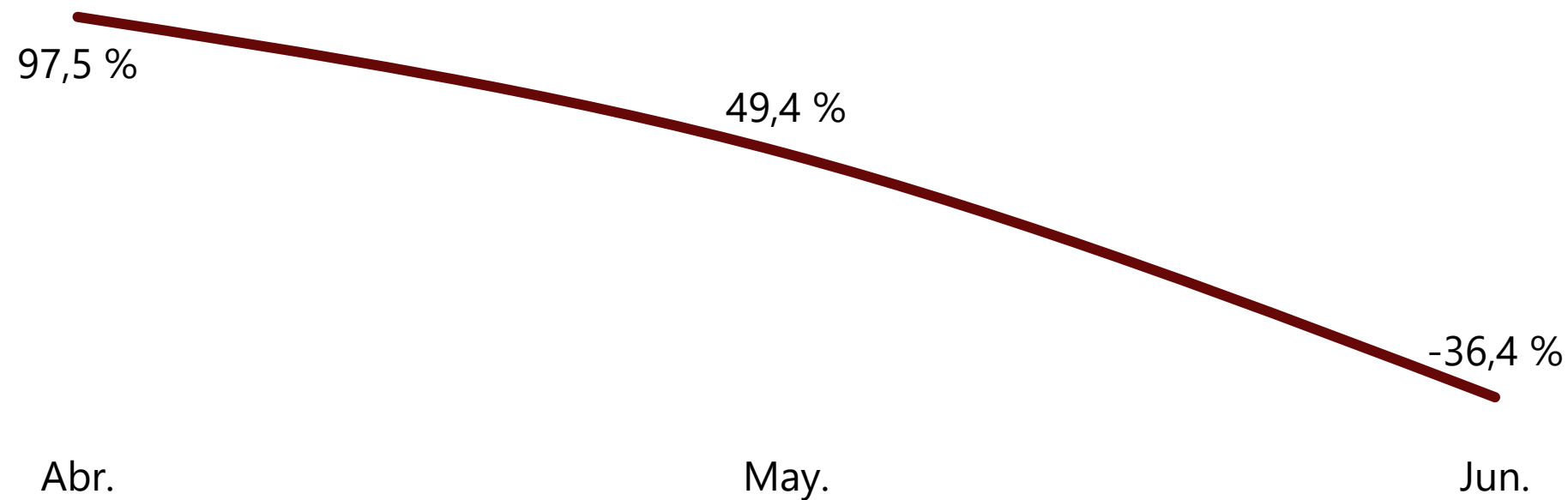


Dependencia	Quejas	Reclamos	Total	Oportunidad
Grupo De Convalidaciones	0	229	229	93,89 %
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	0	12	12	100,00 %
Subdireccion De Relacionamiento Con La Ciudadania	0	10	10	100,00 %
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	0	7	7	85,71 %
Oficina De Control Disciplinario Interno	4	0	4	100,00 %
Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia	0	4	4	100,00 %
Oficina De Innovacion Educativa Con Uso De Tic	0	2	2	100,00 %
Oficina De Tecnologia Y Sistemas De Informacion	0	2	2	100,00 %
Direccion De Calidad Para La	0	1	1	100,00 %
Total	4	268	272	94,49 %

Total Quejas y Reclamos y Oportunidad por Mes



Variación % Mensual Total Quejas y Reclamos



Seleccione >>>>

Abr.

May.

Jun.

Trim.1

Trim.2

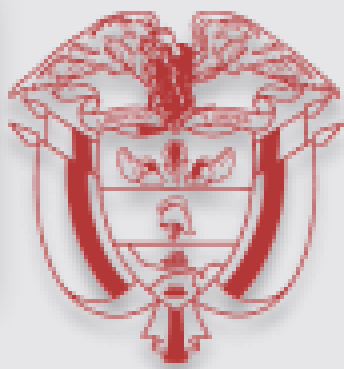
%Atención

44.091
Total Atencion

26.171
Resueltas Mismo Mes

59,36 %
% Atencion

8.724
Promedio



Educación



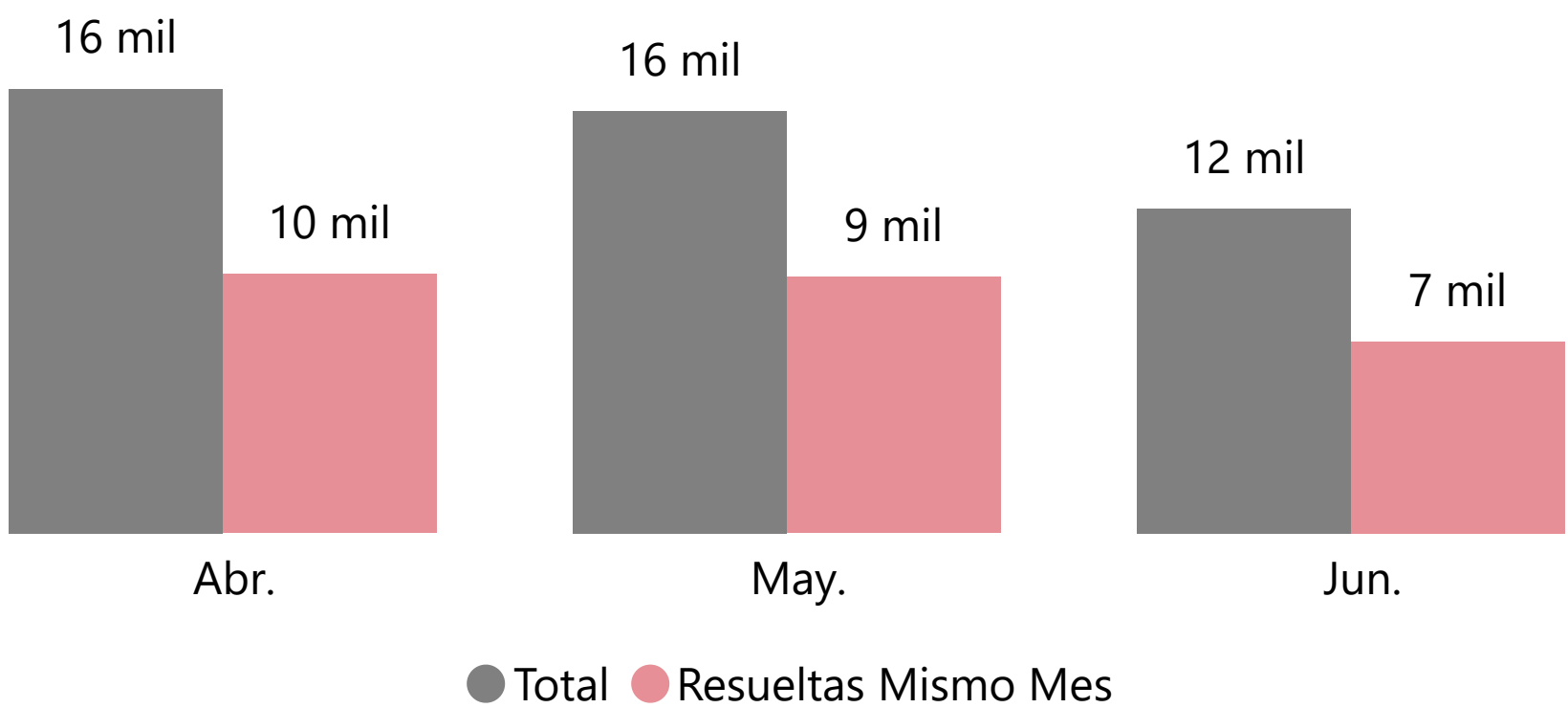
Seleccione su Dependencia

Todas

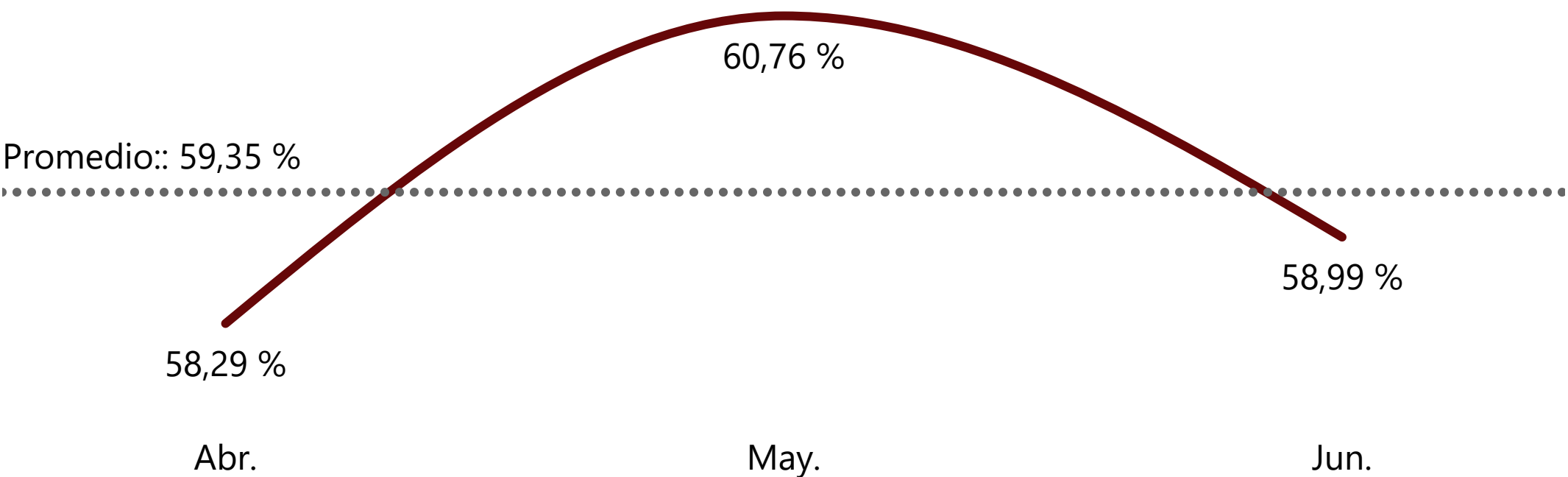


Mes	Total	Resueltas Mismo Mes	Diferencia ABS	Var.%
Abr.	16.455	9.592	1.316 ▲	15,9 %
May.	15.623	9.493	-99 ▼	-1,0 %
Jun.	12.013	7.086	-2.407 ▼	-25,4 %

Total vs Resuelto Mismo Mes



Comportamiento % Atención por Mes



Seleccione



Abr.

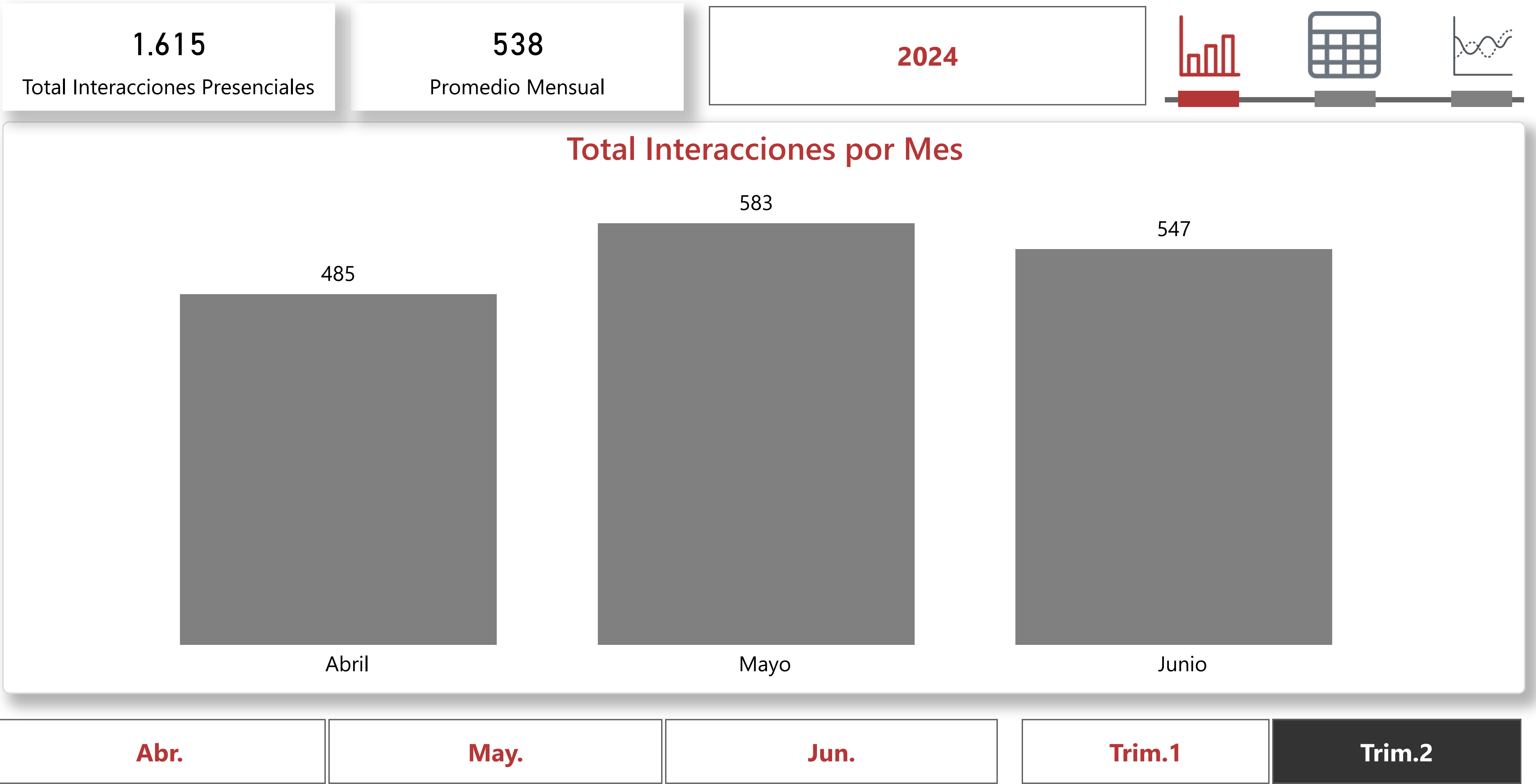
May.

Jun.

Trim.1

Trim.2





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



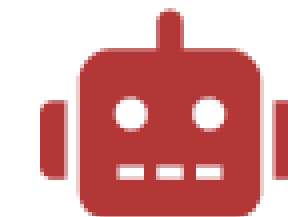
Clic to Call



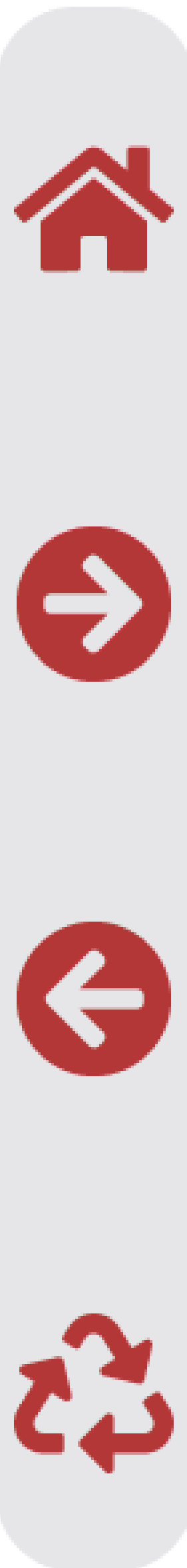
Chat



Web Call Back



Chat Bot



22.641

Total Recibido

22.107

Total Atendido

97,6 %

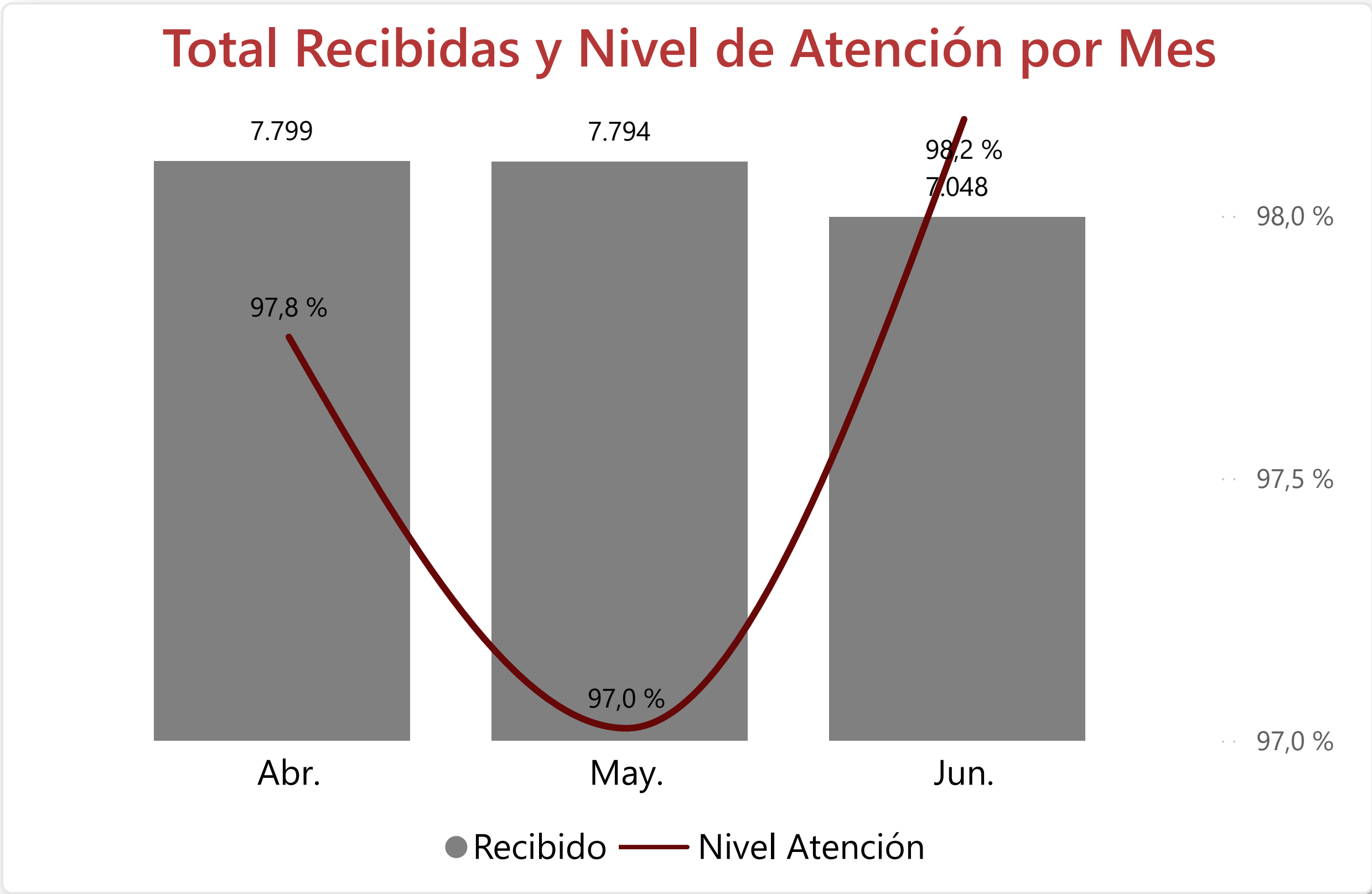
Nivel de Atención

Nivel de Atención

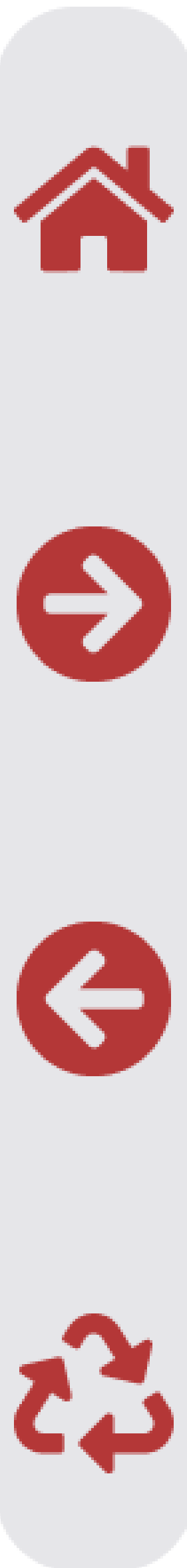
Nivel de Servicio

Servicio vs Atención

Nivel Abandono



Mes	Recibido	Atendido	% Atención
Abril	7.799	7.625	97,8 %
Mayo	7.794	7.562	97,0 %
Junio	7.048	6.920	98,2 %
Total	22.641	22.107	97,6 %



595

Total Recibido

594

Total Atendido

99,8 %

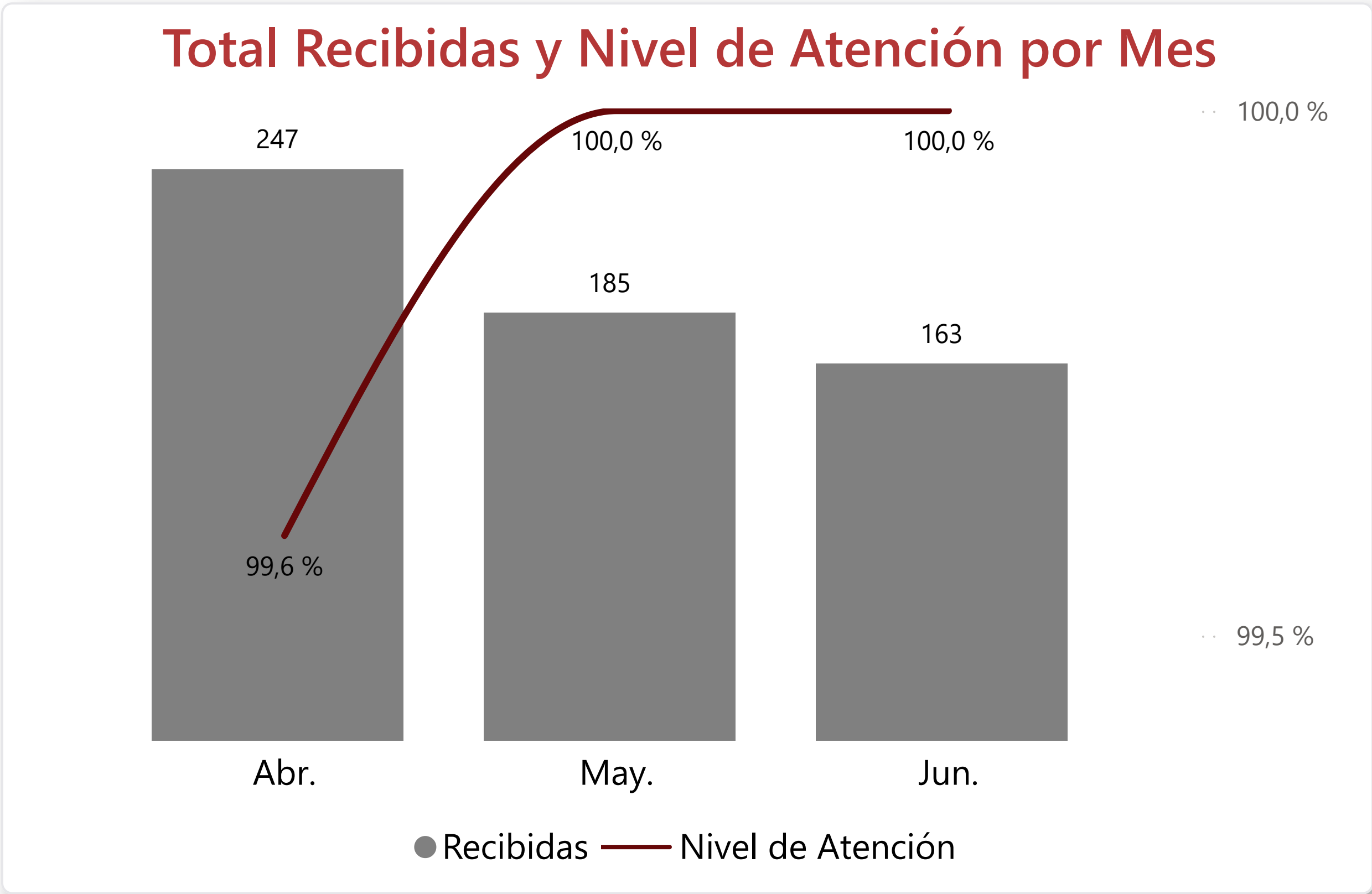
Nivel de Atención

Nivel de Atención

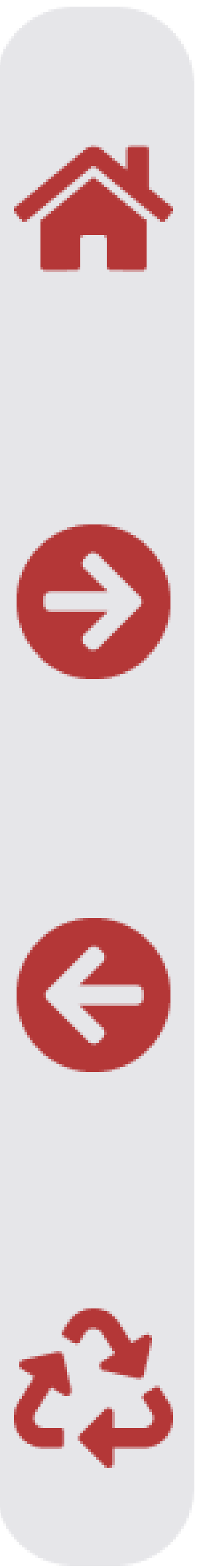
Nivel de Servicio

Servicio vs Atención

Nivel Abandono



Mes	Recibido	Atendido	% Atención
Abr.	247	246	99,6 % ▲
May.	185	185	100,0 % ▲
Jun.	163	163	100,0 % ▬
Total	595	594	99,8 %



10.064

Total Recibido

9.657

Total Atendido

96,0 %

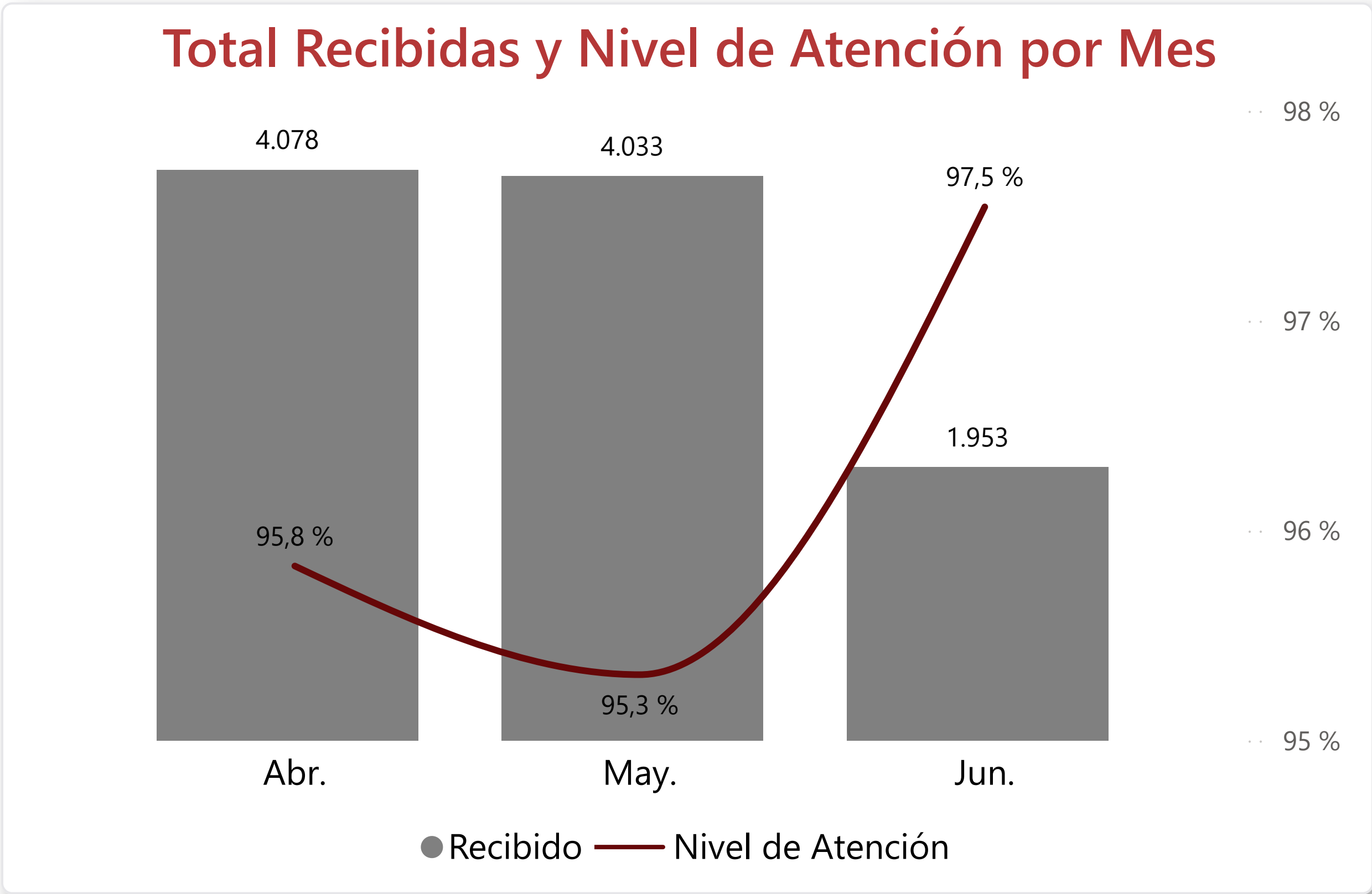
Nivel de Atención

Nivel de Atención

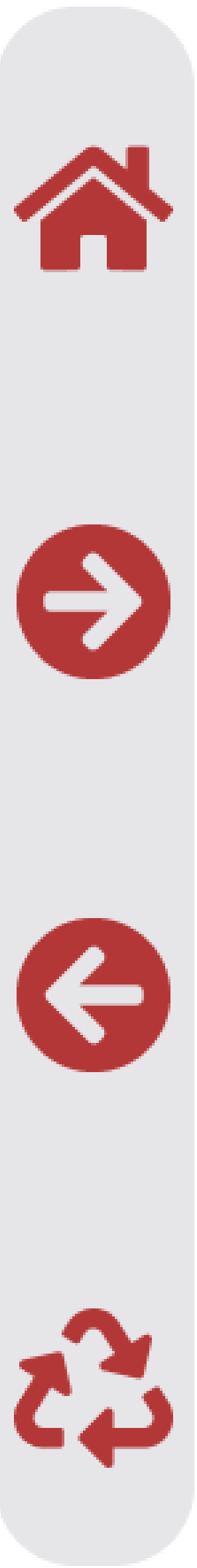
Nivel de Servicio

Servicio vs Atención

Nivel Abandono



Mes	Recibido	Atendido	%Atención
Abr.	4.078	3.908	95,8 % ▼
May.	4.033	3.844	95,3 % ▼
Jun.	1.953	1.905	97,5 % ▲
Total	10.064	9.657	96,0 %



254
Total Registros

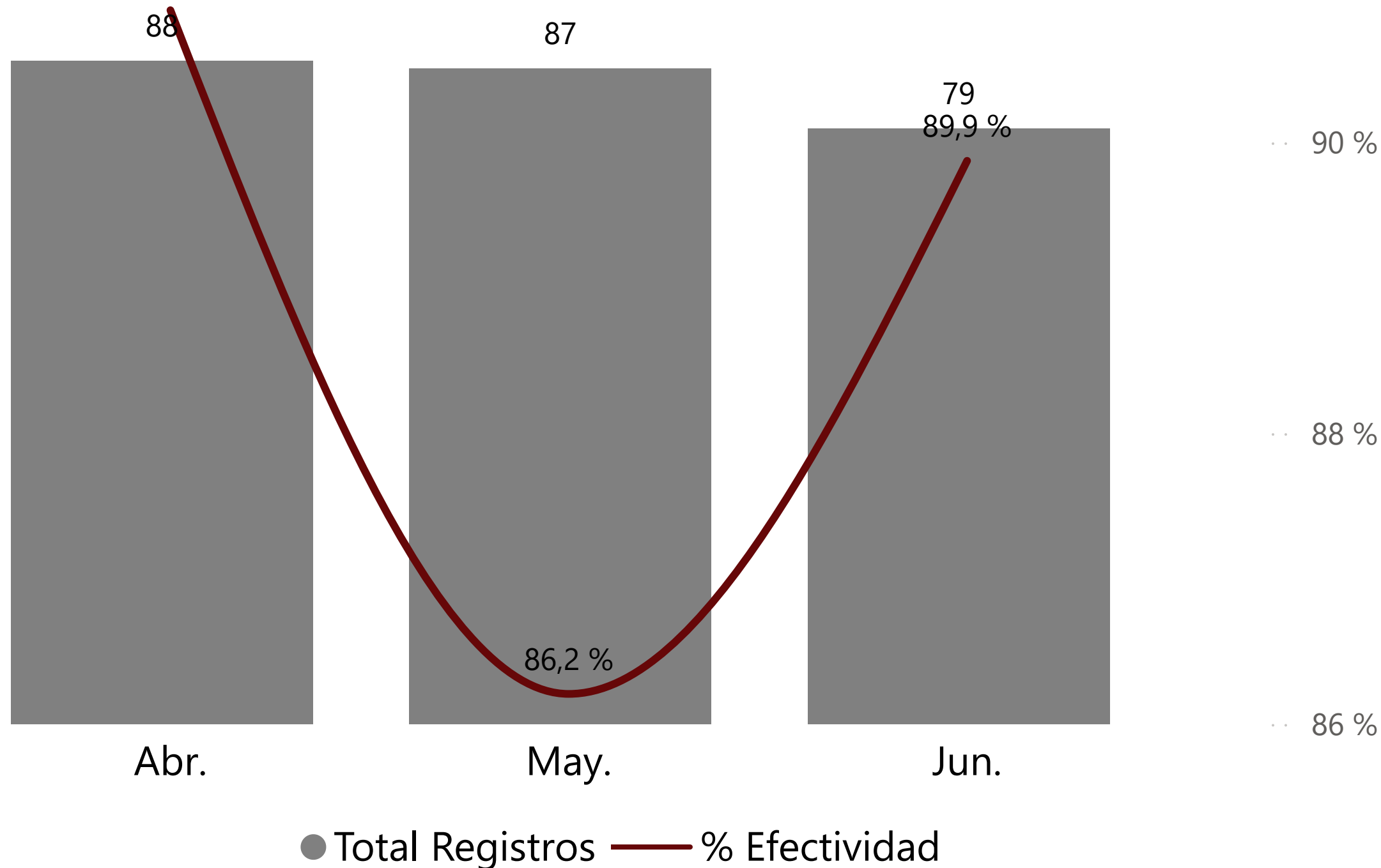
226
Total Efectivos

89,0 %
% Efectividad

Nivel de
Efectividad

Nivel de No
Efectividad

Total Registros y % Efectividad por Mes



Mes	Registros	Efectivos	% Efectividad
Abr.	88	80	90,9 % ▲
May.	87	75	86,2 % ▼
Jun.	79	71	89,9 % ▲
Total	254	226	89,0 %

Abr.

May.

Jun.

Trim.1

Trim.2







36.630

Total Transacciones Entrantes

85.459

Total Preguntas

74.502

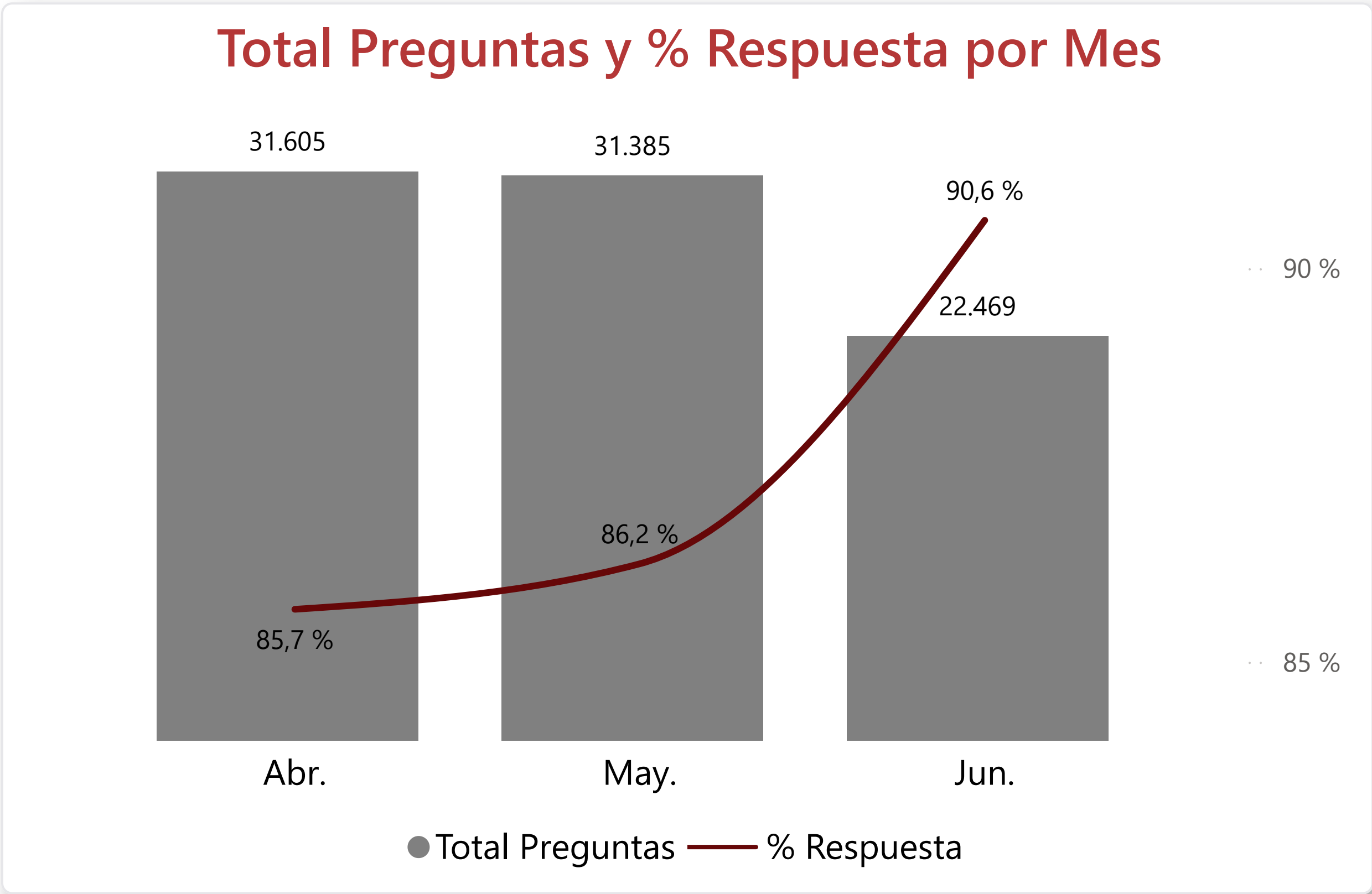
Preguntas Resueltas

87,2 %

% Resolución

Tasa de Resolución

Tasa No Resolución



Mes	Total Preguntas	Resueltas	% Respuesta
Abr.	31.605	27.075	85,7 %
May.	31.385	27.068	86,2 %
Jun.	22.469	20.359	90,6 %
Total	85.459	74.502	87,2 %