



Educación



Informe PQRSD Mesa Técnica

Ministerio de Educación Nacional

Por una educación que restaure la
dignidad humana





Menú de Inicio



2023 vs
2024



General



Viceministerios



Escenarios



Requerimientos



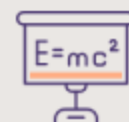
Ejes
Temáticos



Vigencias
Anteriores



Quejas y
Reclamos



Positivas/
Negativas



Atención



Recibidas/
Responder



Informe General PQRSD Comparativo 2023 vs 2024



Educación



37.883

Total 2023

42.357

Total 2024

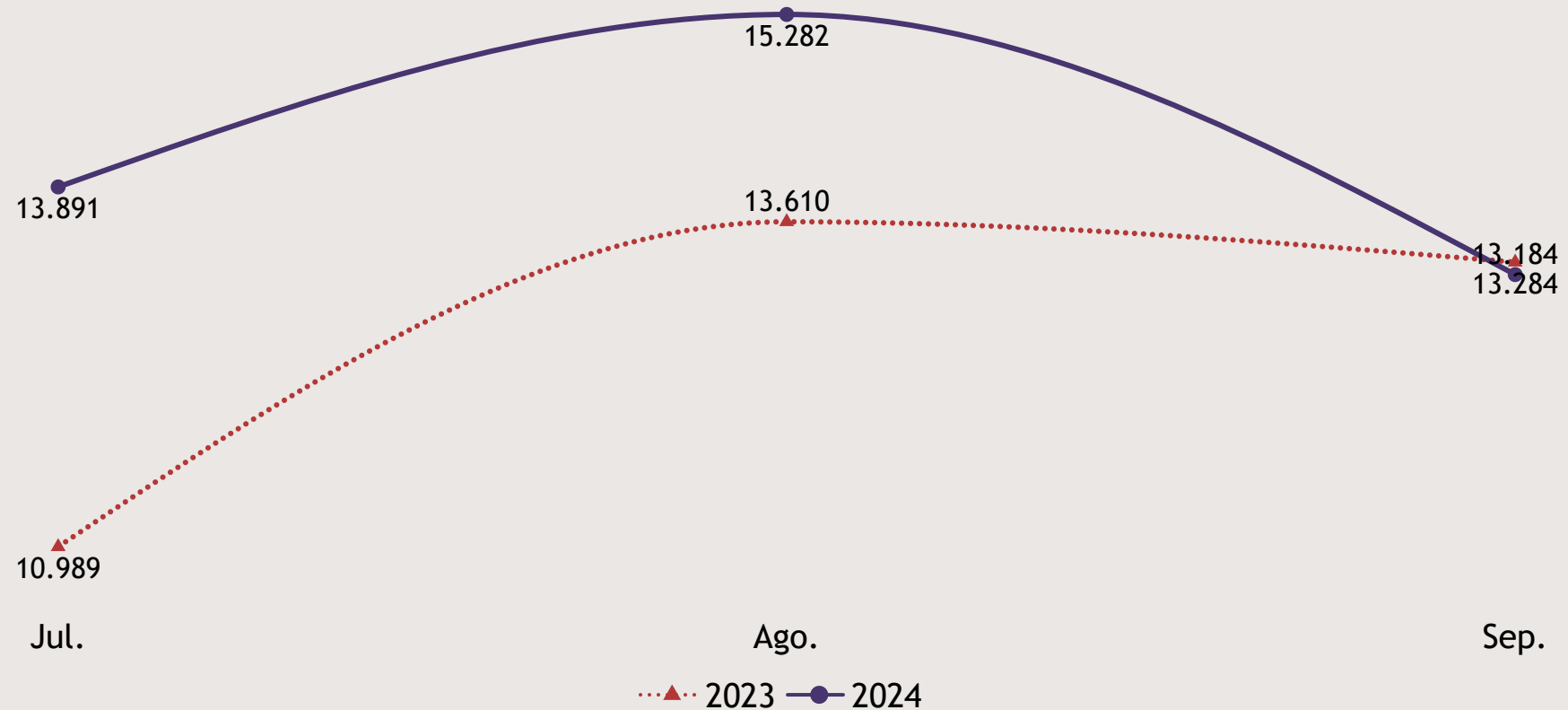
4.474

Diferencia

11,8 %

Var. %

Total PQRSD 2023 vs. 2024



Viceministerio

Dependencia

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSD Ministerio de Educación Nacional



42.357
PQRSD

40.431
A Tiempo

1.926
Extemporáneo

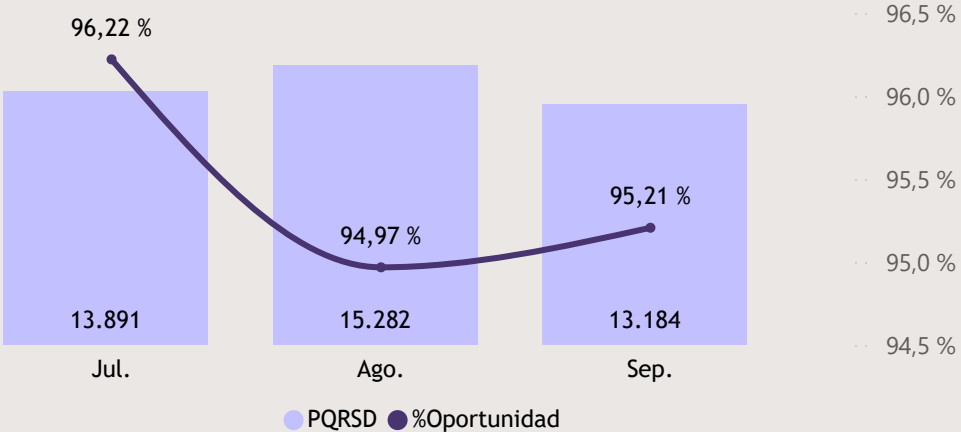
95,45 %
Oportunidad

Dependencia	A Tiempo	Extemporáneo	Total	Oportunidad	Ranking
Central de Cuentas	5	0	5	100,00 %	1
Despacho del Ministro	49	0	49	100,00 %	1
Grupo de Certificaciones	396	0	396	100,00 %	1
Grupo de Contabilidad	30	0	30	100,00 %	1
Grupo de Gestión Documental	475	0	475	100,00 %	1
Grupo de Presupuesto	32	0	32	100,00 %	1
Grupo de Recaudo	454	0	454	100,00 %	1
Grupo de Tesorería	410	0	410	100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	28	0	28	100,00 %	1
Oficina de Control Interno	43	0	43	100,00 %	1
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	43	0	43	100,00 %	1
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	19	0	19	100,00 %	1
Subdirección de	10	0	10	100,00 %	1
Total	40.431	1.926	42.357	95,45 %	19

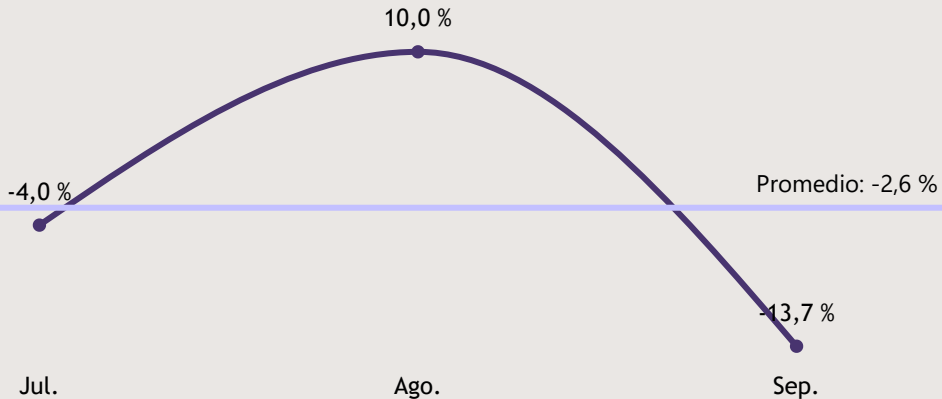
Dependencia

Todas

PQRSD y % Oportunidad por Mes



% Variación Mensual Volumen PQRSD



Jul.

Ago.

Sep.

Informe PQRSD - Detalle Viceministerios



42.357

PQRS

40.431

A Tiempo

1.926

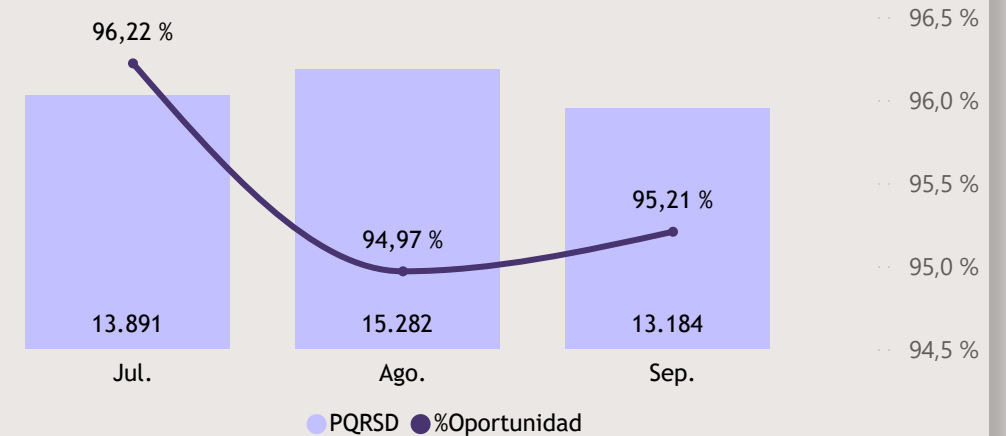
Extemporáneo

95,45 %

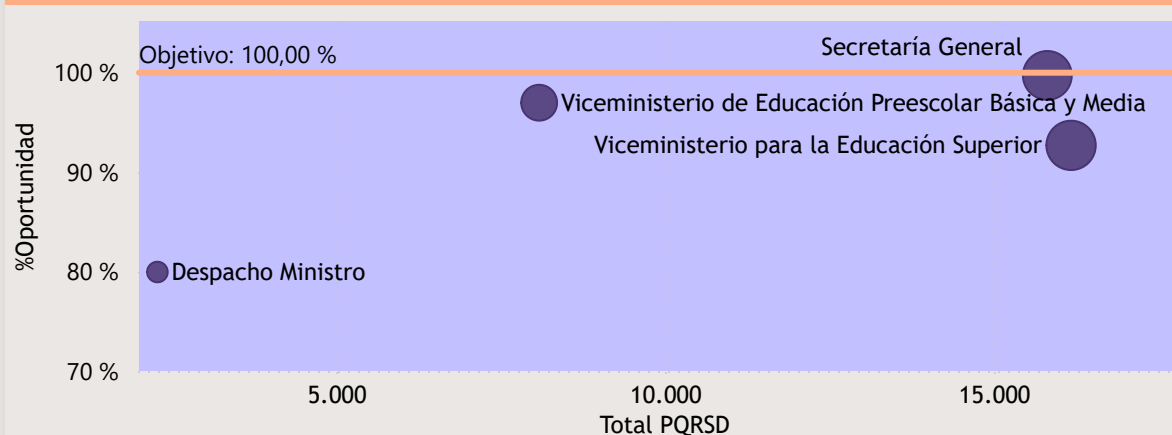
Oportunidad

Viceministerio	A Tiempo	Extemporáneo	Total	Oportunidad	Ranking
Viceministerio para la Educación Superior	14.994	1.182	16.176	92,69 %	3
Secretaría General	15.772	43	15.815	99,73 %	1
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	7.842	244	8.086	96,98 %	2
Despacho Ministro	1.823	457	2.280	79,96 %	4
Total	40.431	1.926	42.357	95,45 %	3

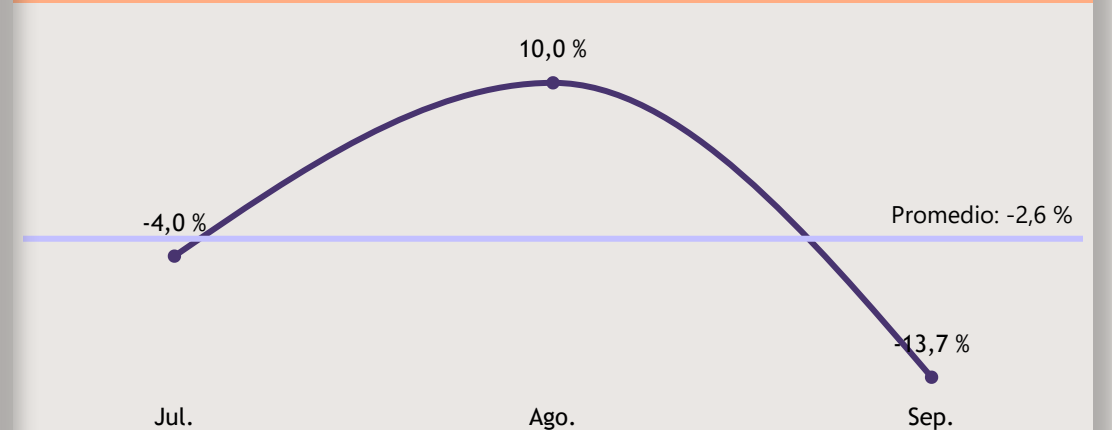
PQRS y % Oportunidad por Mes



Correlación PQRS y %Oportunidad por Viceministerios



% Variación Mensual Volumen PQRS



Viceministerio

Todas

Jul.

Ago.

Sep.



Dependencia



Todas



Viceministerio



Todas



Mes



Todas



Escenario Real

158.566

Total PQRSD

147.769

Total A Tiempo

10.797

Total Extemporaneo

93,19 %

% Oportunidad

Aumentando la Gestión A Tiempo...

158.566

Total PQRSD

147.769

A Tiempo

10.797

Extemporáneo

93,19 %

% Oportunidad

Ajuste el
parámetro y
analice los
escenarios.



Parámetro A Tiempo



0

Diferencia

0,00 %

%

Informe PQRSD - Detalle Requerimientos



Educación



42.357

PQRS

40.431

A Tiempo

1.926

Extemporáneo

95,45 %

Oportunidad

Requerimiento	A Tiempo	Extemporáneo	Total	Oportunidad
Derechos de Petición	24.304	1.331	25.635	94,81 %
Derechos de Petición de Información	11.548	154	11.702	98,68 %
Requerimientos Entes de Control	1.519	210	1.729	87,85 %
Derechos de Petición de Consulta	1.577	36	1.613	97,77 %
Recursos	1.117	145	1.262	88,51 %
Reclamos	358	14	372	96,24 %
Requerimiento	5	36	41	12,20 %
Total	40.431	1.926	42.357	95,45 %

Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe PQRSD - Detalle por Ejes Temáticos



42.357
PQRS

40.431
A Tiempo

1.926
Extemporáneo

95,45 %
Oportunidad

Dependencia	Eje Temático	A Tiempo	Extemporáneos	Total	Oportunidad
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	Información entidades adscritas y vinculadas sector educativo (icfes, icetex, insor ied y otros)	4.991	0	4.991	100,00 %
Grupo de Convalidaciones	Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.072	137	3.209	95,73 %
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	Concurso general de ingreso de docentes	3.029	0	3.029	100,00 %
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	Solicitud de prestaciones sociales (docentes y administrativos)	2.661	0	2.661	100,00 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Solicitud de investigación a ies	1.685	139	1.824	92,38 %
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	Solicitud de copia de actos administrativos	1.501	0	1.501	100,00 %
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	Complementación de información saces	1.314	100	1.414	92,93 %
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	Acceso a la política de gratuidad en educación superior	1.161	146	1.307	88,83 %
Grupo de Convalidaciones	Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.196	30	1.226	97,55 %
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	Información de trámites de educación superior	862	0	862	100,00 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Consultas y conceptos sobre temas de educación	713	50	772	92,36 %
Total		40.431	1.926	42.357	95,45 %

Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

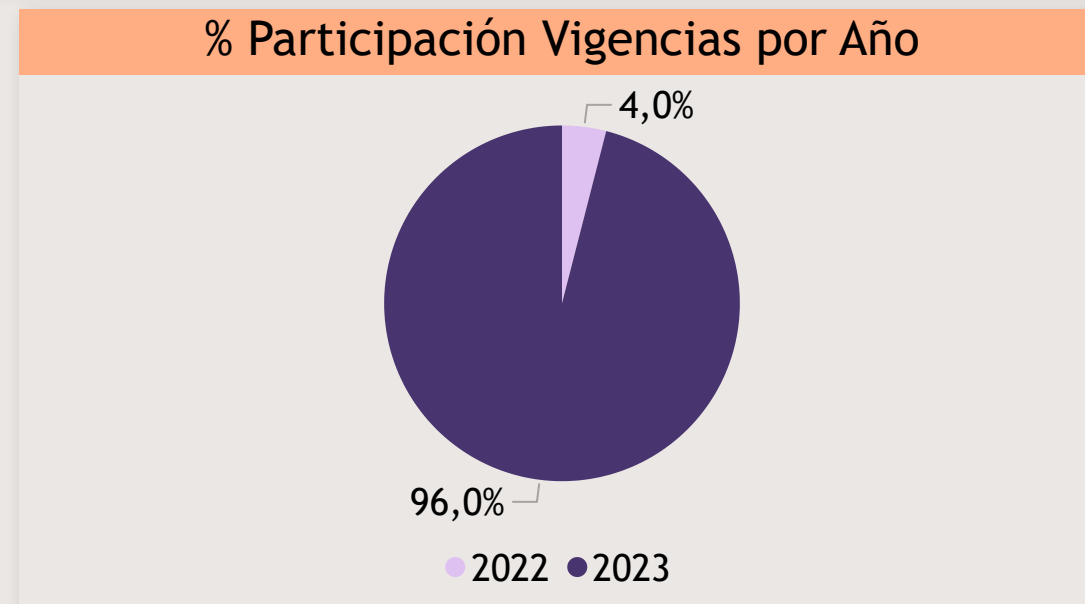
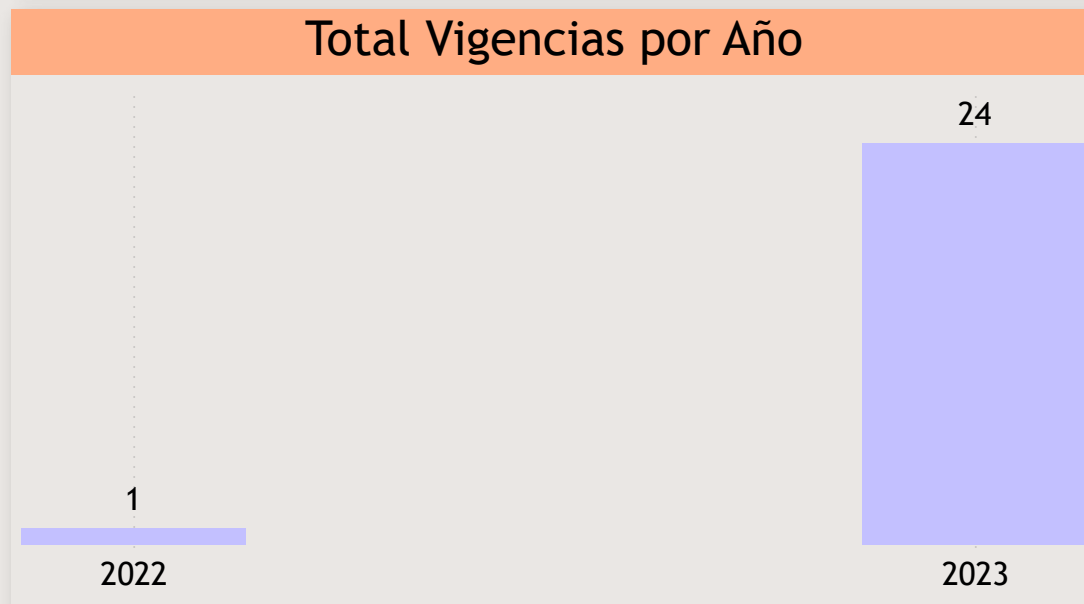


25
Total



Documentos Extemporáneos Abiertos de Vigencias Anteriores

Dependencia	Total Vigencias	% Participación	Año
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	4,00%	2022
Dirección de Calidad para la Educación Superior	24	96,00%	2023
Total	25	100,00%	



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

2022

2023

Informe General Quejas y Reclamos



Educación

320
Quejas y Reclamos

1
Quejas

319
Reclamos

Oficina Inicial

Todas

318
A Tiempo

2
Extemporáneo

99,38 %
Oportunidad

Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Oficina Inicial	Quejas	Reclamos	Total	Oportunidad	Ranking
Dirección de Calidad para la Educación Superior	0	312	312	99,36 %	2
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	0	4	4	100,00 %	1
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	0	2	2	100,00 %	1
Información Confidencial / Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	100,00 %	1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	0	1	1	100,00 %	1
Total	1	319	320	99,38 %	2

Detalle Respuestas Positivas y Negativas Derechos de Petición de Información



Educación



11.293

Total Positivas

100

Total Negativas

79

Negativa Inexistencia...

Dependencia



Todas



Mes



Todas



Dependencia

Total Positivas

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía

7.757

Grupo de Convalidaciones

3.001

Grupo de Gestión Documental

438

Subdirección de Inspección y Vigilancia

33

Oficina Asesora Jurídica

13

Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación

7

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad

5

Subdirección de Fomento de Competencias

5

Oficina Asesora de Planeación y Finanzas

4

Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES

4

Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa

4

Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media

3

Oficina de Innovación Educativa con uso de TIC

3

Total

11.293



Total Recibido vs Total a Gestionar por Periodos



36.842
Total Recibido

27.626
Total a Gestionar

26.687
A Tiempo

939
Extemporáneo

96,60 %
%Oportunidad

Dependencia

Todas

Trim.3

Trimestre	Total Recibido en el Trimestre	Total a Gestionar en el Trimestre	A Tiempo	Extemporáneo	%Oportunidad
Trim.3	36.842	27.626	26.687	939	96,60 %
Total	36.842	27.626	26.687	939	96,60 %

