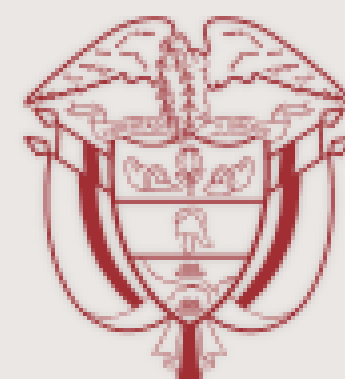




Educación



Informe PQRSD Mesa Técnica

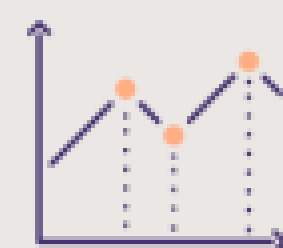
Ministerio de Educación Nacional

Por una educación que restaure la
dignidad humana





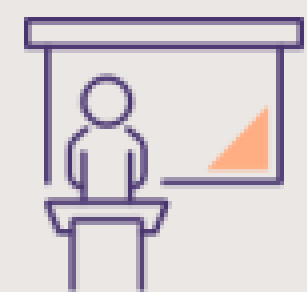
Menú de Inicio



2023 vs
2024



General



Viceministerios



Escenarios



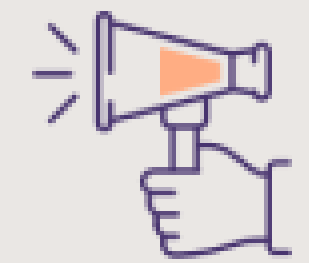
Requerimientos



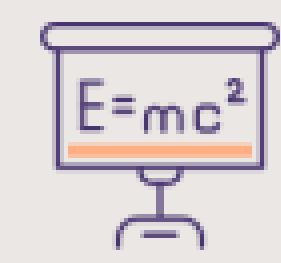
Ejes
Temáticos



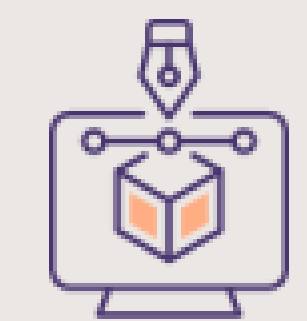
Vigencias
Anteriores



Quejas y
Reclamos



Positivas/
Negativas



Atención



Recibidas/
Responder



Informe General PQRSD Comparativo 2023 vs 2024



▶

34.300
Total 2023

▶

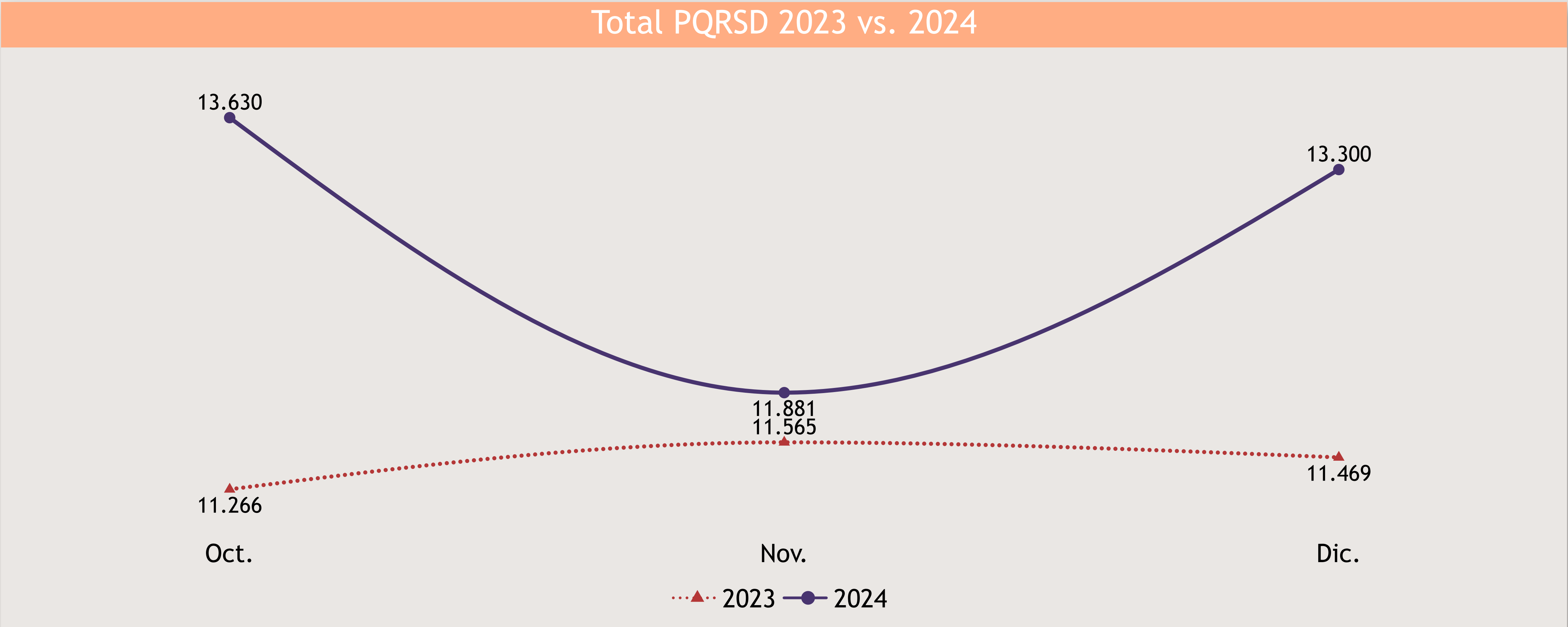
38.811
Total 2024

▶

4.511
Diferencia

▶

13,2 %
Var. %



Viceministerio

Todas

Dependencia

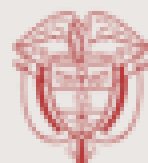
Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSD Ministerio de Educación Nacional



Educación

38.811

PQRSD

34.669

A Tiempo

4.142

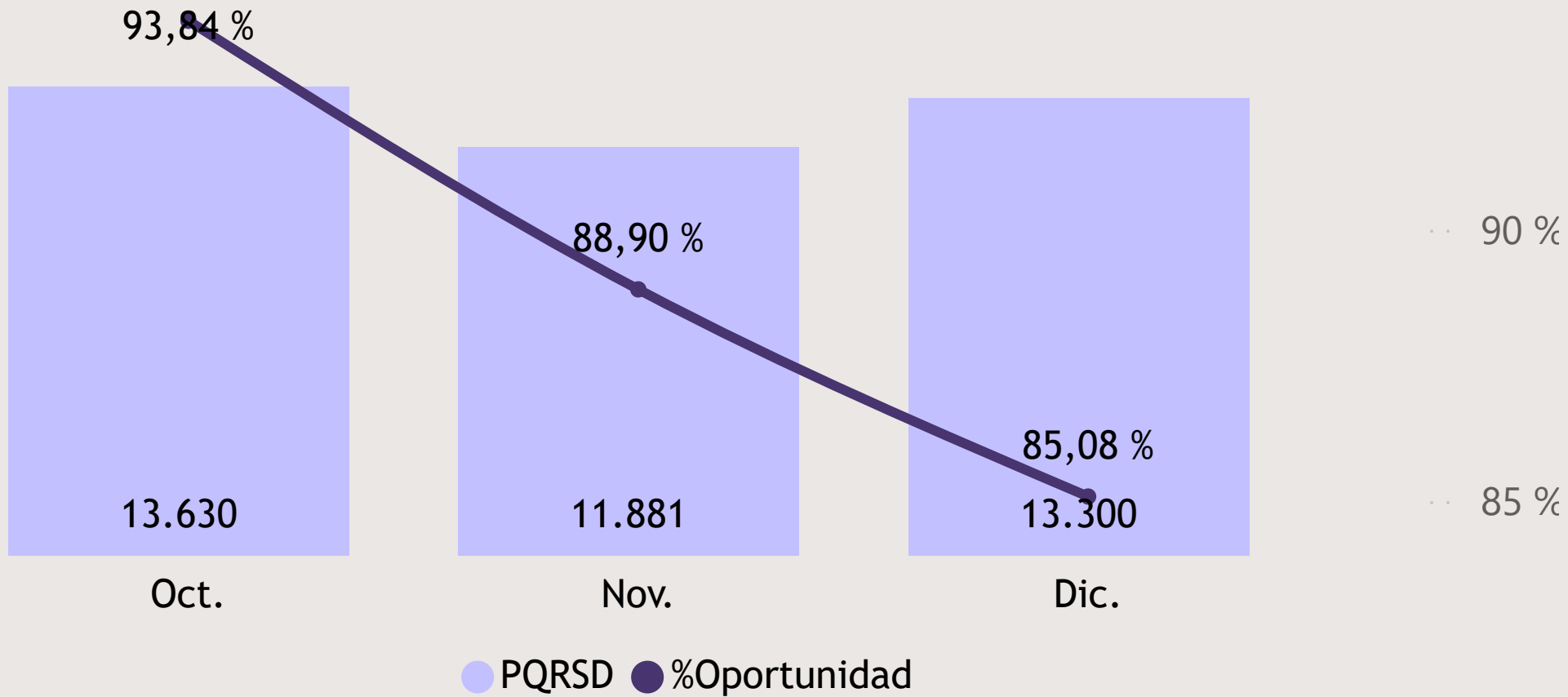
Extemporáneo

89,33 %

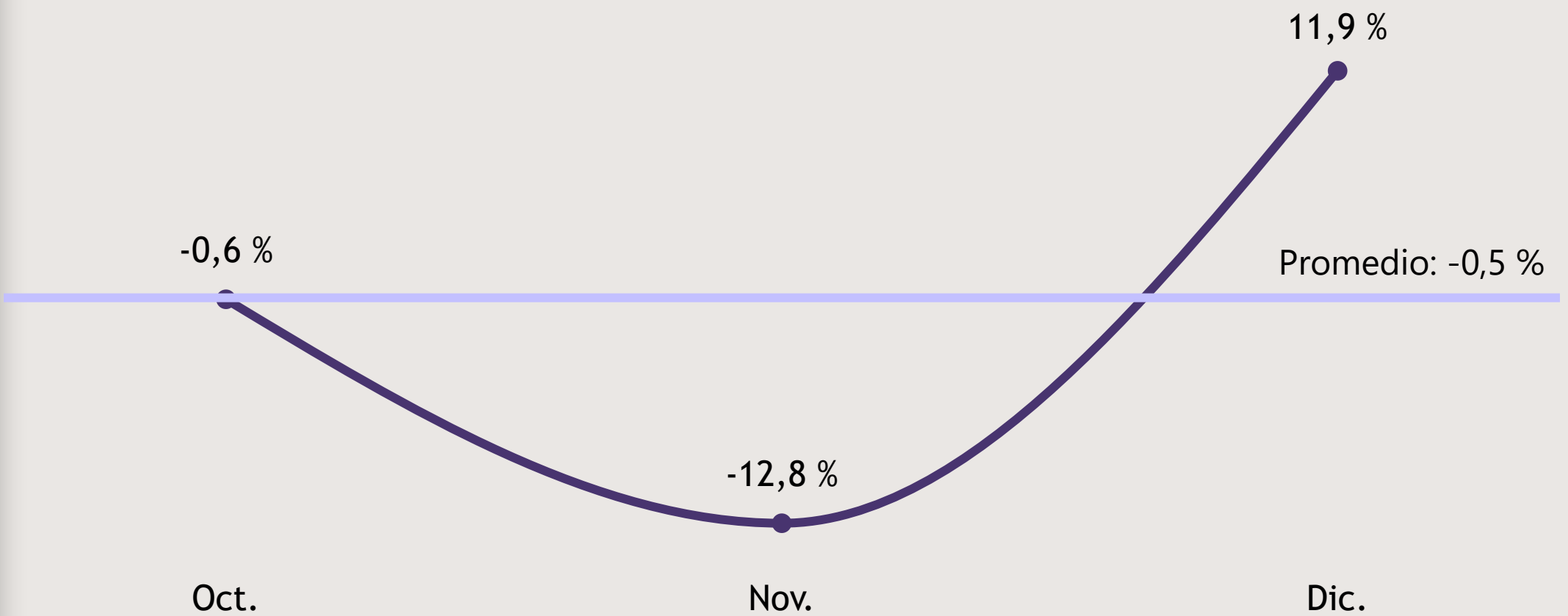
Oportunidad

Dependencia	A Tiempo	Extemporáneo	Total	Oportunidad	Ranking
Central de Cuentas	15	0	15	100,00 %	1
Despacho del Ministro	102	0	102	100,00 %	1
Dirección de Primera Infancia	41	0	41	100,00 %	1
Entes de Control	270	0	270	100,00 %	1
Grupo de Certificaciones	380	0	380	100,00 %	1
Grupo de Contabilidad	237	0	237	100,00 %	1
Grupo de Gestión Documental	361	0	361	100,00 %	1
Grupo de Presupuesto	32	0	32	100,00 %	1
Grupo de Recaudo	527	0	527	100,00 %	1
Grupo de Tesorería	133	0	133	100,00 %	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	19	0	19	100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	16	0	16	100,00 %	1
Oficina de Control Interno	12	0	12	100,00 %	1
Oficina de Cooperación y	50	0	50	100,00 %	1
Total	34.669	4.142	38.811	89,33 %	26

PQRSD y % Oportunidad por Mes



% Variación Mensual Volumen PQRSD



Dependencia

Todas

Ene.

Feb.

Mar.

Abr.

May.

Jun.



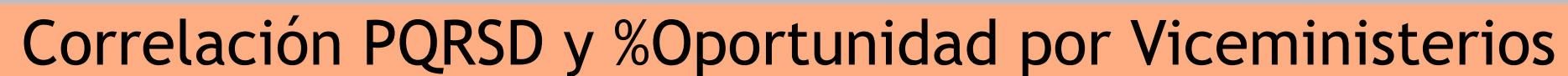
PQRSD

A Tiempo

Extemporáneo

Oportunidad

PQRSD y % Oportunidad por Mes



Todas

Oct.

Nov.

Dic.



Dependencia

Todas



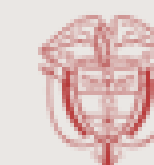
Viceministerio

Todas



Mes

Todas



Educación



Escenario Real

38.811

Total PQRSD

34.669

Total A Tiempo

4.142

Total Extemporaneo

89,33 %

% Oportunidad

Aumentando la Gestión A Tiempo...

38.811

Total PQRSD

34.669

A Tiempo

4.142

Extemporáneo

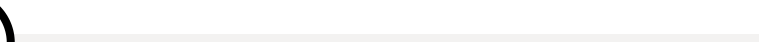
89,33 %

% Oportunidad

Ajuste el
parámetro y
analice los
escenarios.



Parámetro A Tiempo



0

Diferencia

0,00 %

%





Informe PQRSD - Detalle Requerimientos



Educación

▶ 38.811
PQRSD

▶ 34.669
A Tiempo

▶ 4.142
Extemporáneo

▶ 89,33 %
Oportunidad

Requerimiento	A Tiempo	Extemporáneo	Total	Oportunidad
Derechos de Petición	19.796	2.159	21.955	90,17 % 
Derechos de Petición de Información	10.986	807	11.793	93,16 % 
Derechos de Petición de Consulta	1.588	327	1.915	82,92 % 
Requerimientos Entes de Control	1.588	2	1.590	99,87 % 
Recursos	180	706	886	20,32 % 
Reclamos	360	130	490	73,47 % 
Factura Electronica	161	10	171	94,15 % 
Total	34.669	4.142	38.811	89,33 % 

Dependencia

Todas

Requerimiento

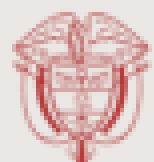
Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe PQRSD - Detalle por Ejes Temáticos



Educación

38.811

PQRSD

34.669

A Tiempo

4.142

Extemporáneo

89,33 %

Oportunidad

Dependencia	Eje Temático	A Tiempo	Extemporáneos	Total	Oportunidad
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Información entidades adscritas y vinculadas sector educativo (icfes, icetex, insor ied y otros)	4.400	0	4.400	100,00 %
Grupo de Convalidaciones	Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.008	773	3.781	79,56 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Solicitud de investigación a ies	1.192	622	1.814	65,71 %
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	Complementación de información saces	1.716	86	1.802	95,23 %
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Solicitud de copia de actos administrativos	1.693	0	1.693	100,00 %
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Solicitud de prestaciones sociales (docentes y administrativos)	1.511	0	1.511	100,00 %
Grupo de Convalidaciones	Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.095	320	1.415	77,39 %
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	Concurso general de ingreso de docentes	1.229	6	1.235	99,51 %
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	asuntos financieros y presupuestales relacionados con ies	839	26	865	96,99 %
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Información de trámites de educación superior	848	0	848	100,00 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Consultas y conceptos sobre temas de educación	553	293	846	65,37 %
Total		34.669	4.142	38.811	89,33 %

Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

Oct.

Nov.

Dic.



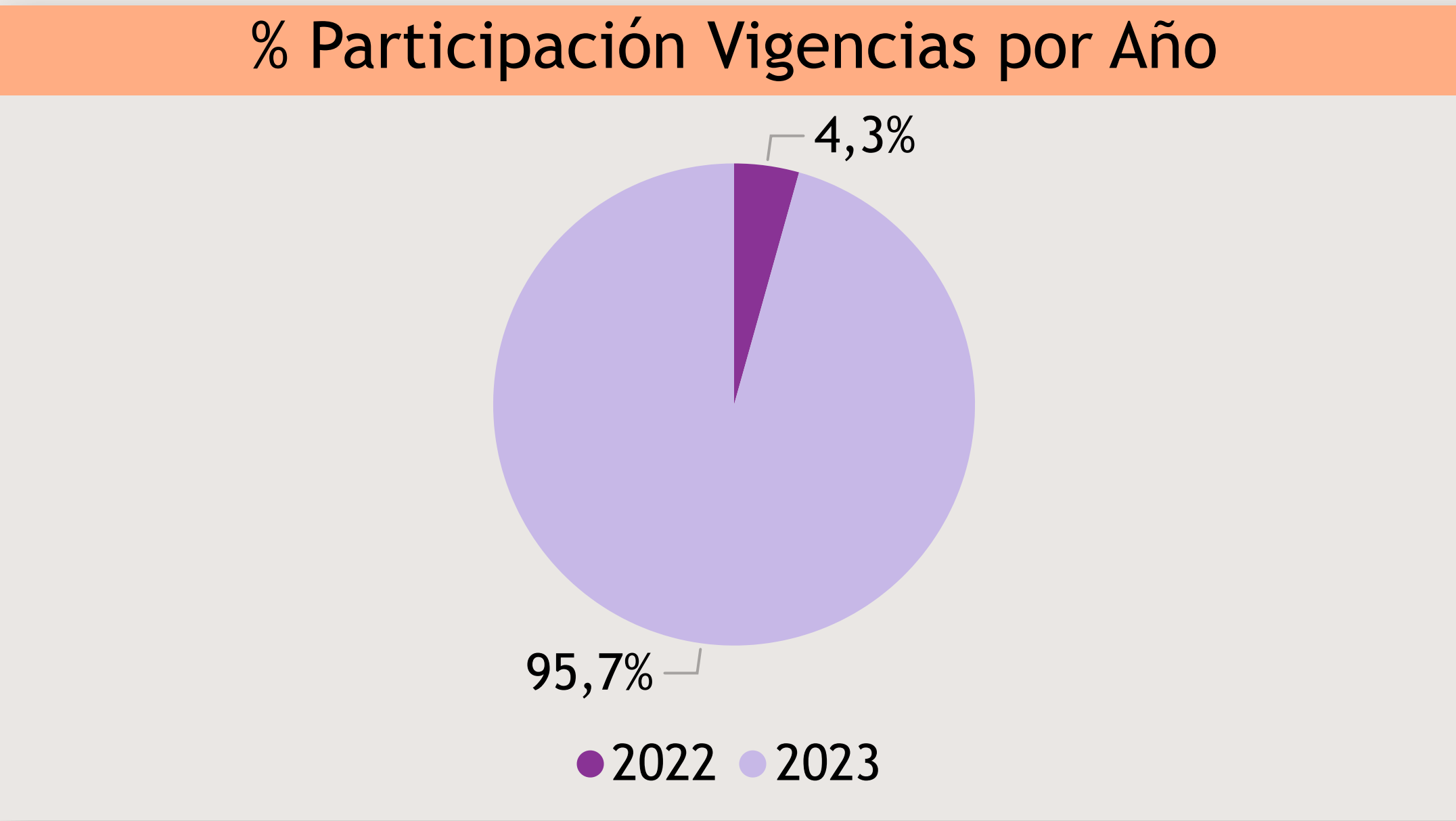
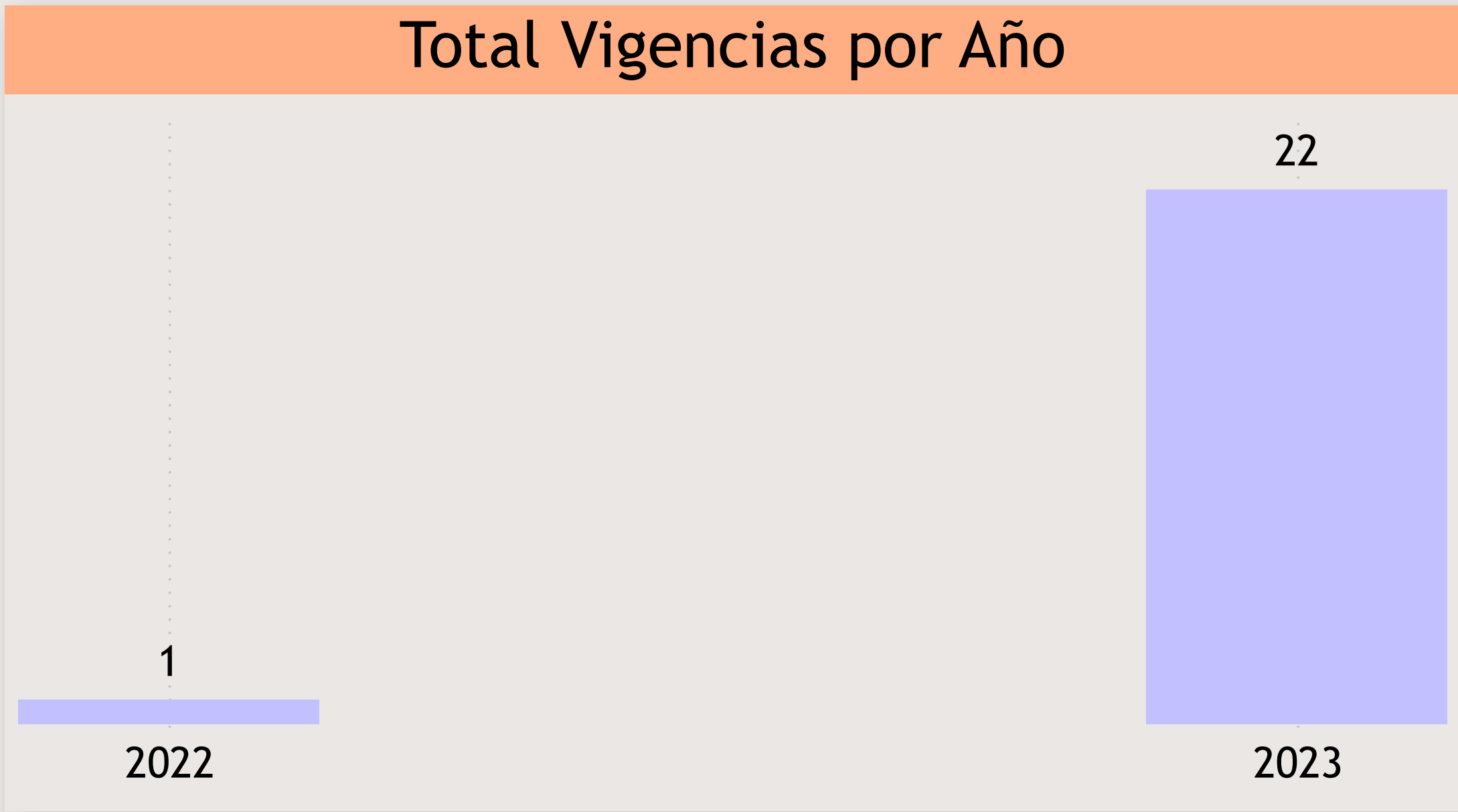


23
Total

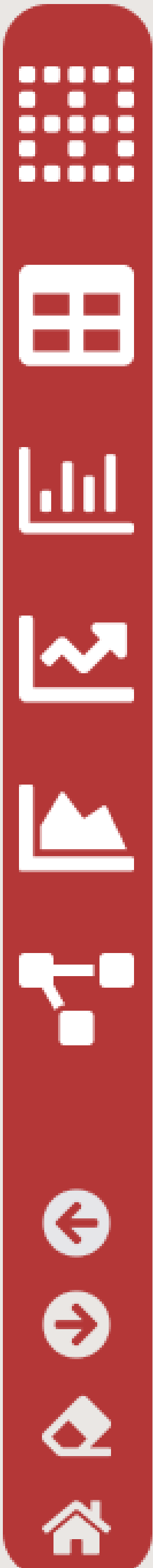


Documentos Extemporáneos Abiertos de Vigencias Anteriores

Dependencia	Total Vigencias	% Participación	Año
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	4,35%	2022
Dirección de Calidad para la Educación Superior	22	95,65%	2023
Total	23	100,00%	



Informe General Quejas y Reclamos



471
Quejas y Reclamos

1
Quejas

470
Reclamos

Oficina Inicial
Todas

349
A Tiempo

122
Extemporáneo

74,10 %
Oportunidad

Mes
Todas

Requerimiento
Todas

Oficina Inicial	Quejas	Reclamos	Total	Oportunidad	Ranking
Dirección de Calidad para la Educación Superior	0	453	453	74,17 %	2
Dirección de Fomento de la Educación Superior	0	5	5	20,00 %	3
Oficina Asesora Jurídica	0	3	3	100,00 %	1
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	0	2	2	100,00 %	1
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	0	2	2	100,00 %	1
Dirección de Cobertura y Equidad	0	1	1	100,00 %	1
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	0	1	1	100,00 %	1
Oficina Asesora de Planeacion y Finanzas	0	1	1	100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	100,00 %	1
Oficina de Innovacion Educativa con uso de TIC	0	1	1	0,00 %	4
Total	1	470	471	74,10 %	3

Detalle Respuestas Positivas y Negativas Derechos de Petición de Información



Educación

11.098

Total Positivas

103

Total Negativas

92

Negativa Inexistencia...

Dependencia

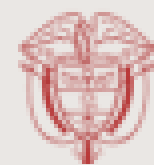
Todas

Mes

Todas

Dependencia	Total Positivas
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	7.395
Grupo de Convalidaciones	3.306
Grupo de Gestión Documental	299
Subdirección de Inspección y Vigilancia	23
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	13
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	10
Subdirección de Fomento de Competencias	8
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	6
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	5
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	4
Dirección de Cobertura y Equidad	3
Oficina Asesora Jurídica	3
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	3
Total	11.098

Total Recibido vs Total a Gestionar por Periodos



Educación



36.558
Total Recibido

29.423
Total a Gestionar

26.133
A Tiempo

3.290
Extemporáneo

88,82 %
%Oportunidad



Dependencia

Todas



Trim.1

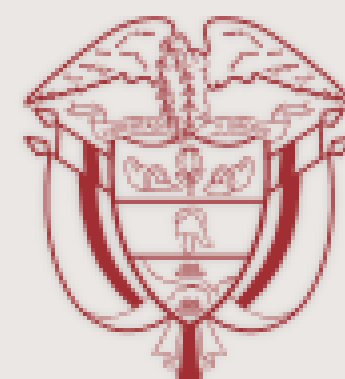
Trim.2

Trim.3

Trim.4

Trimestre	Total Recibido en el Trimestre	Total a Gestionar en el Trimestre	A Tiempo	Extemporáneo	%Oportunidad
Trim.4	36.558	29.423	26.133	3.290	88,82 %
Total	36.558	29.423	26.133	3.290	88,82 %





Educación



Informe General Call Center

Ministerio de Educación Nacional

Por una educación que restaure la
dignidad humana

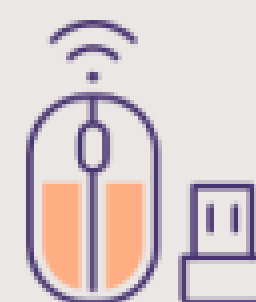




Menú de Inicio



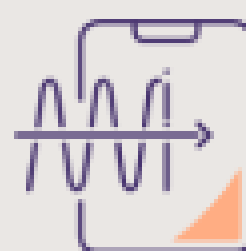
Telefónico



Clic to Call



Chat



Well Call
Back



Chat Bot



Video
Llamada







Informe General - Canal Telefónico



▶

19.882

Total Recibido

▶

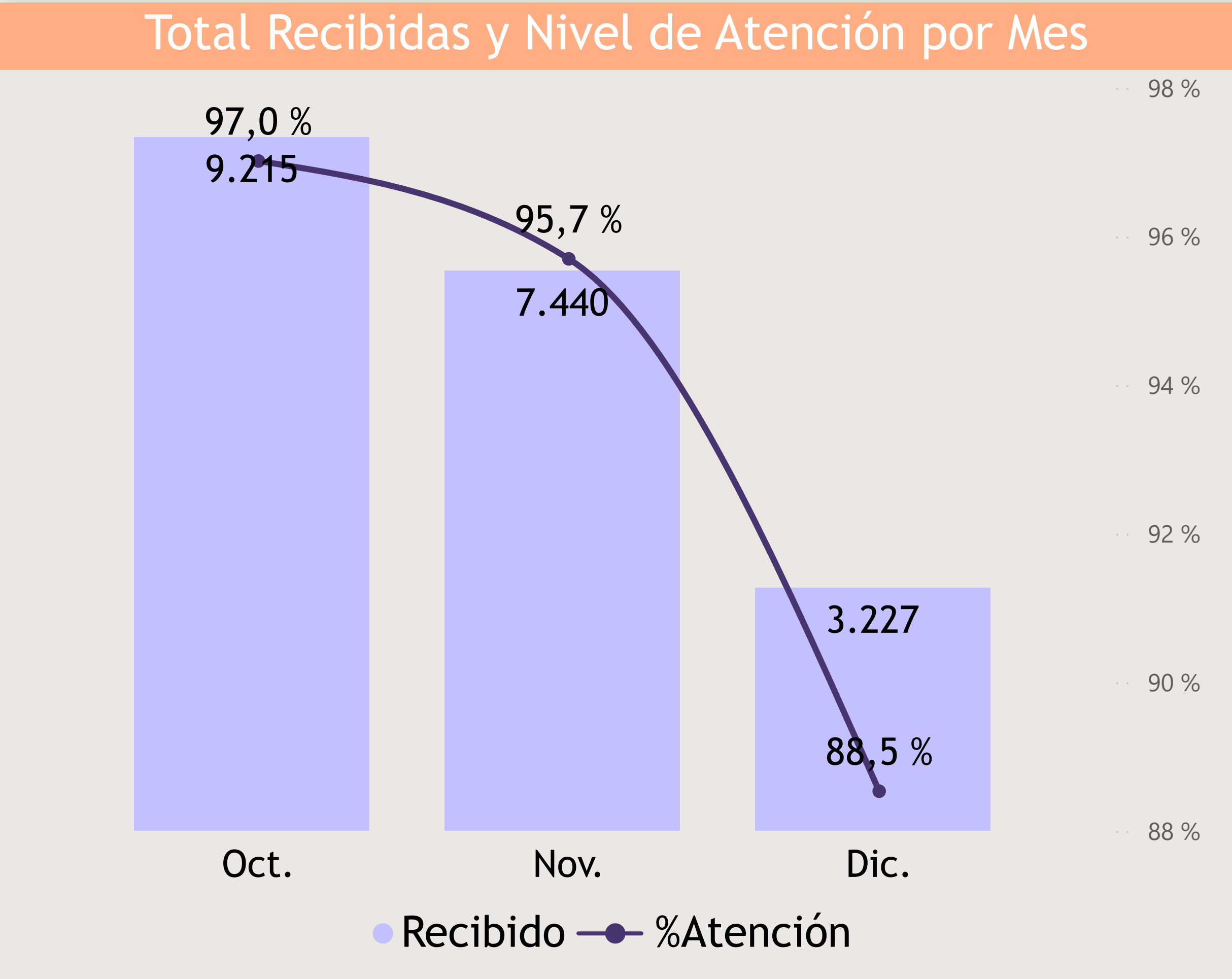
18.917

Total Atendido

▶

95,1 %

Nivel de Atención



Mes	Recibido	Atendido	% Atención	
Oct.	9.215	8.940	▼	97,0 %
Nov.	7.440	7.120	▼	95,7 %
Dic.	3.227	2.857	▼	88,5 %
Total	19.882	18.917	95,1 %	

Informe General - Canal Clic to Call



▶

331

Total Recibido

▶

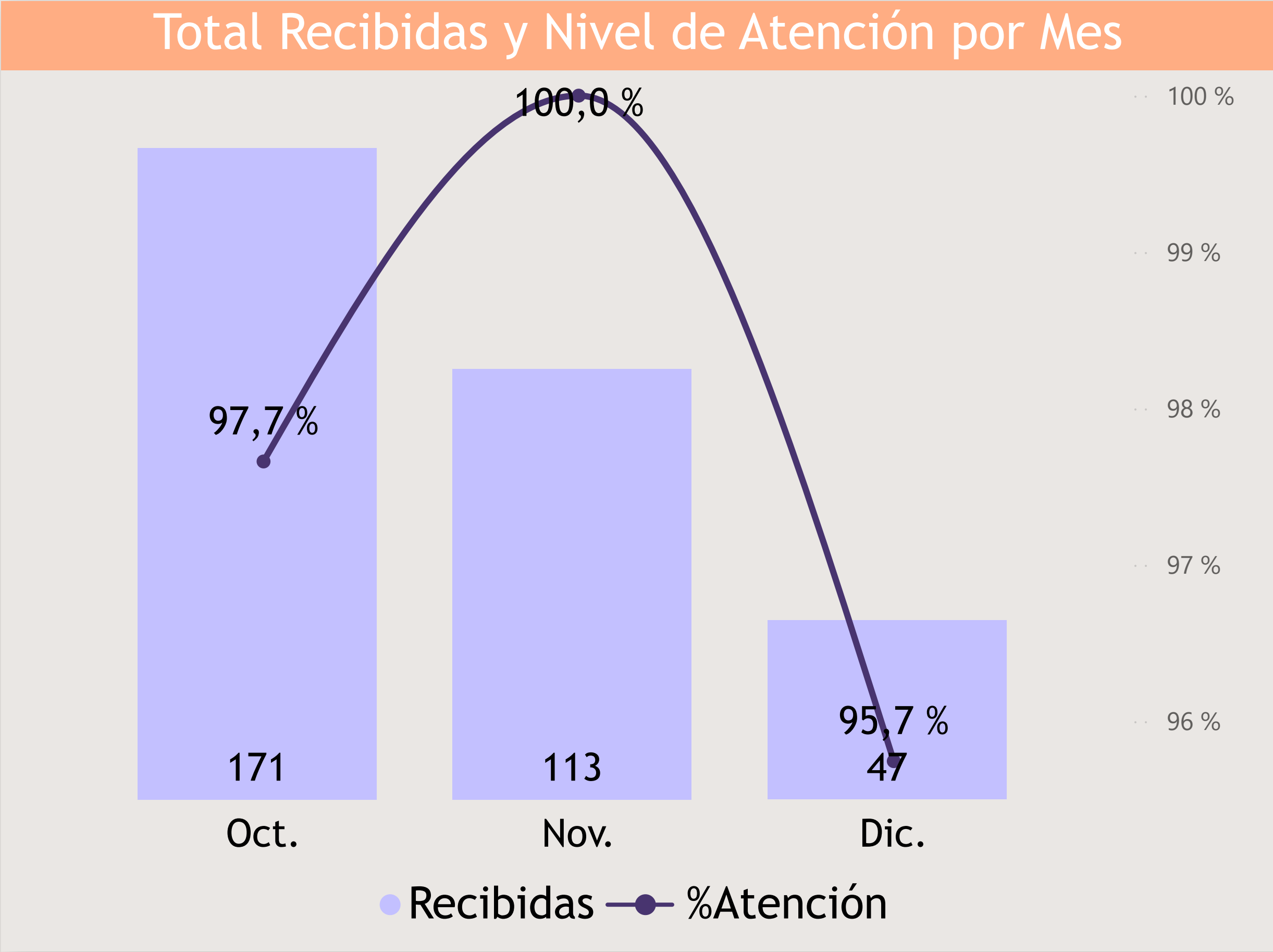
325

Total Atendido

▶

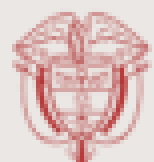
98,2 %

Nivel de Atención



Mes	Recibido	Atendido	% Atención	
Oct.	171	167	▼	97,7 %
Nov.	113	113	▲	100,0 %
Dic.	47	45	▼	95,7 %
Total	331	325		98,2 %

Informe General - Canal Chat



Educación

2.065

Total Recibido

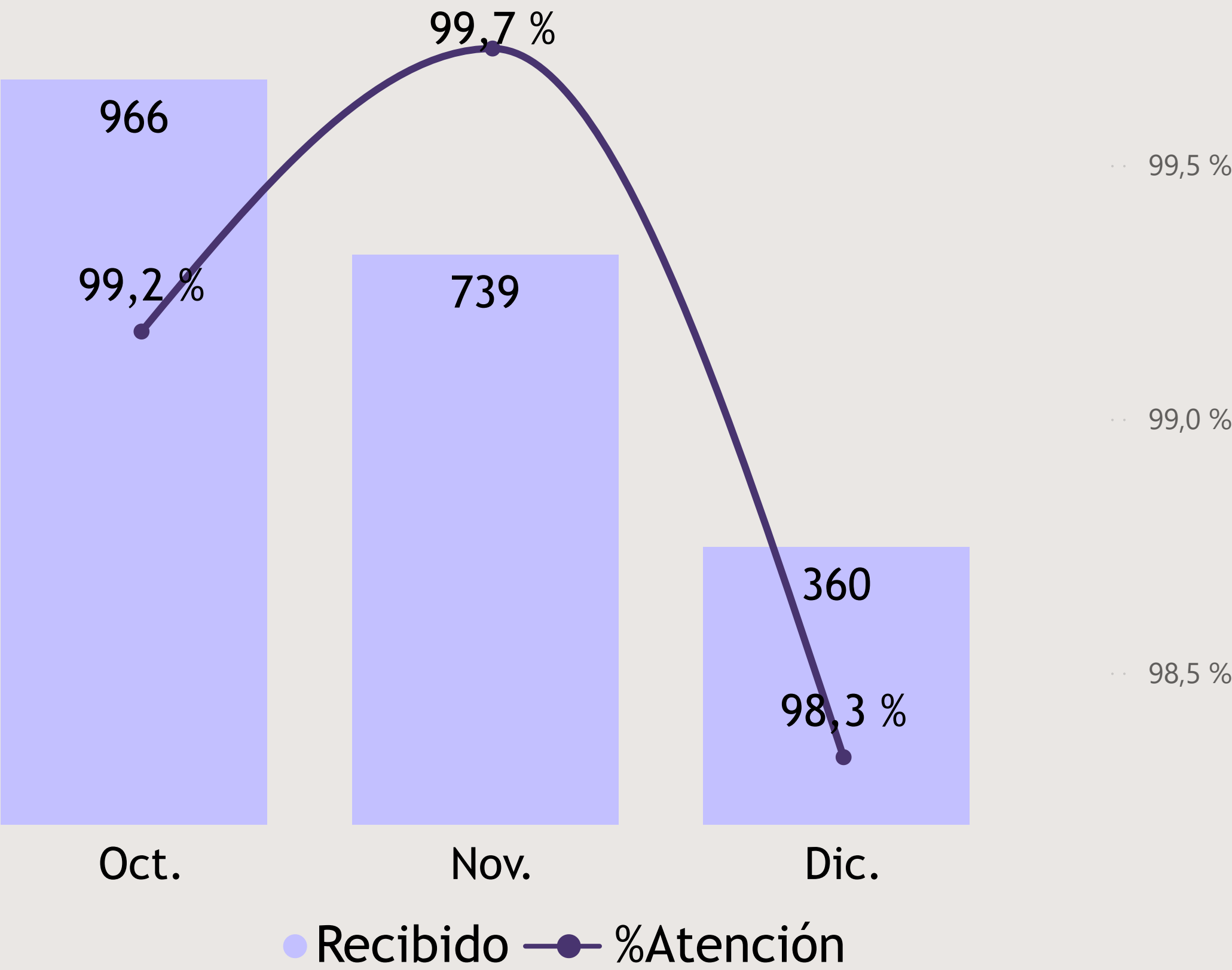
2.049

Total Atendido

99,2 %

Nivel de Atención

Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



Mes	Recibido	Atendido	%Atención
Oct.	966	958	99,2 %
Nov.	739	737	99,7 %
Dic.	360	354	98,3 %
Total	2.065	2.049	99,2 %

Oct.

Nov.

Dic.

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4

Informe General - Canal Well Call Back



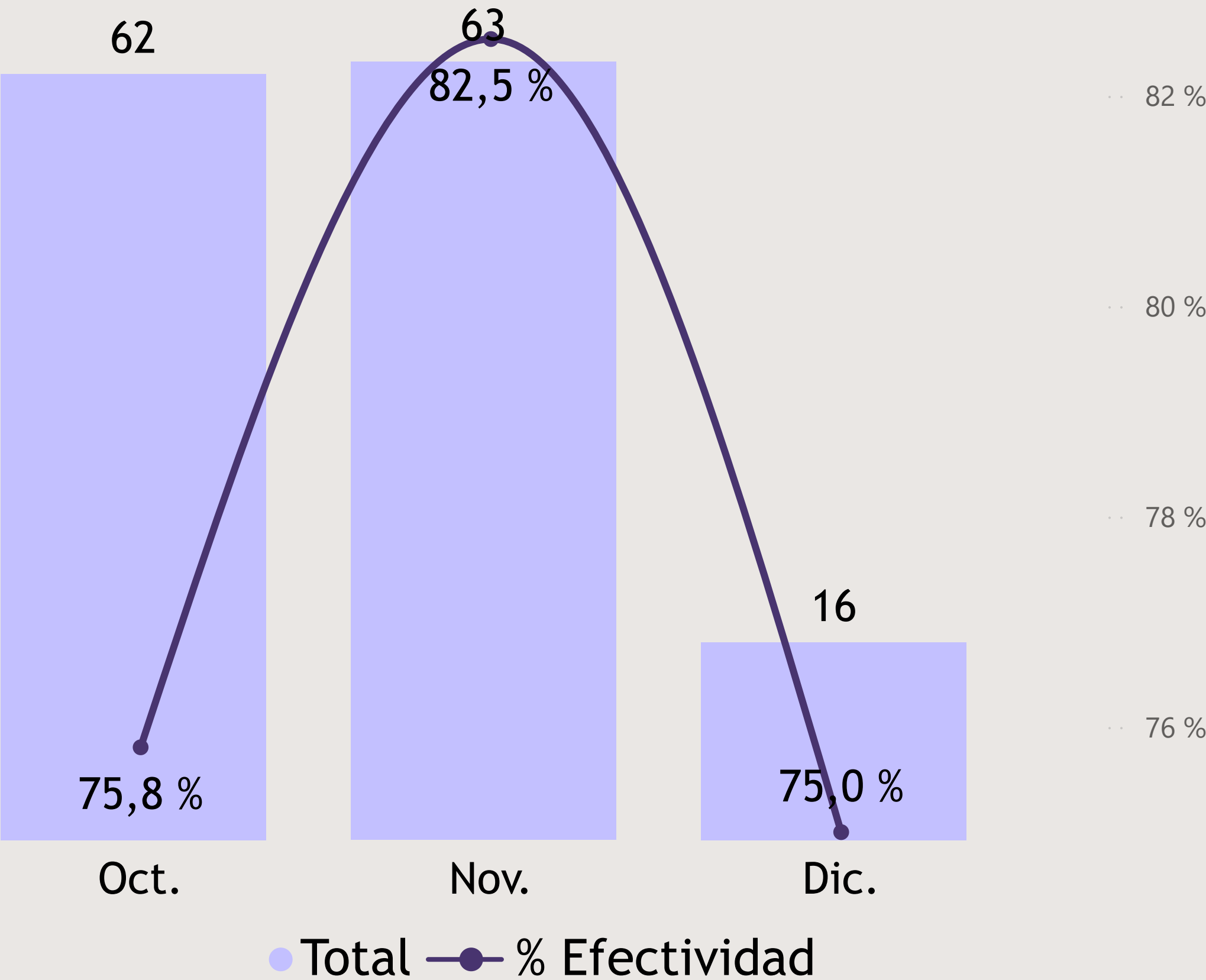
Educación

141
Total Registros

111
Total Efectivos

78,7 %
% Efectividad

Total Registros y % Efectividad por Mes



Mes	Registros	Efectivos	% Efectividad
Oct.	62	47	75,8 %
Nov.	63	52	82,5 %
Dic.	16	12	75,0 %
Total	141	111	78,7 %

Oct.

Nov.

Dic.

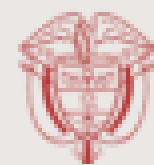
Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4

Informe General - Canal Chat Bot



Educación

29.846

Total Preguntas

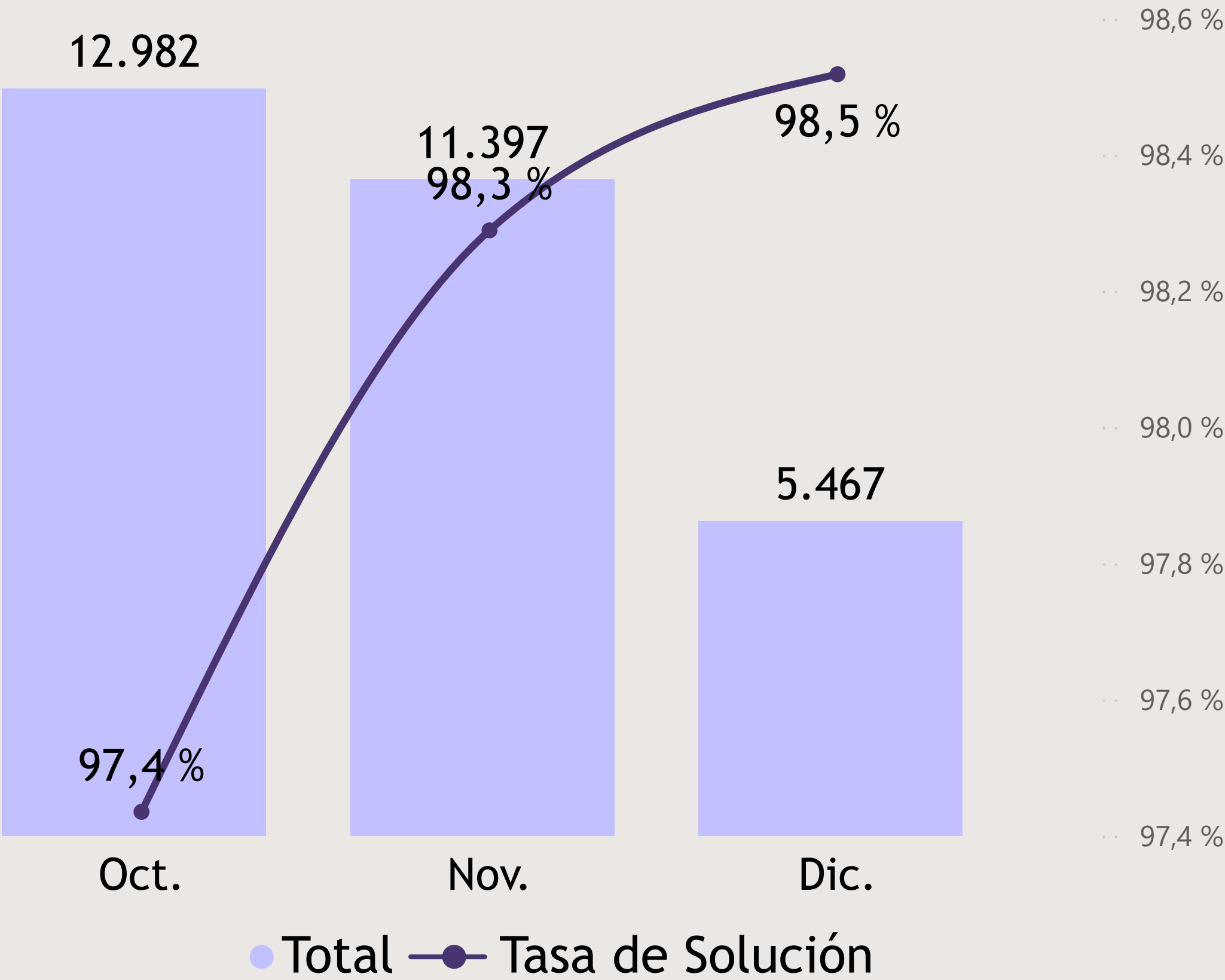
29.237

Preguntas Resueltas

98,0 %

Tasa de Solución

Total Preguntas y Tasa de Solución por Mes



Mes	Total Preguntas	Total Resueltas	Tasa de Solución
Oct.	12.982	12.649	97,4 %
Nov.	11.397	11.202	98,3 %
Dic.	5.467	5.386	98,5 %
Total	29.846	29.237	98,0 %

Oct.

Nov.

Dic.

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4





Informe General - Canal Video Llamada



▶

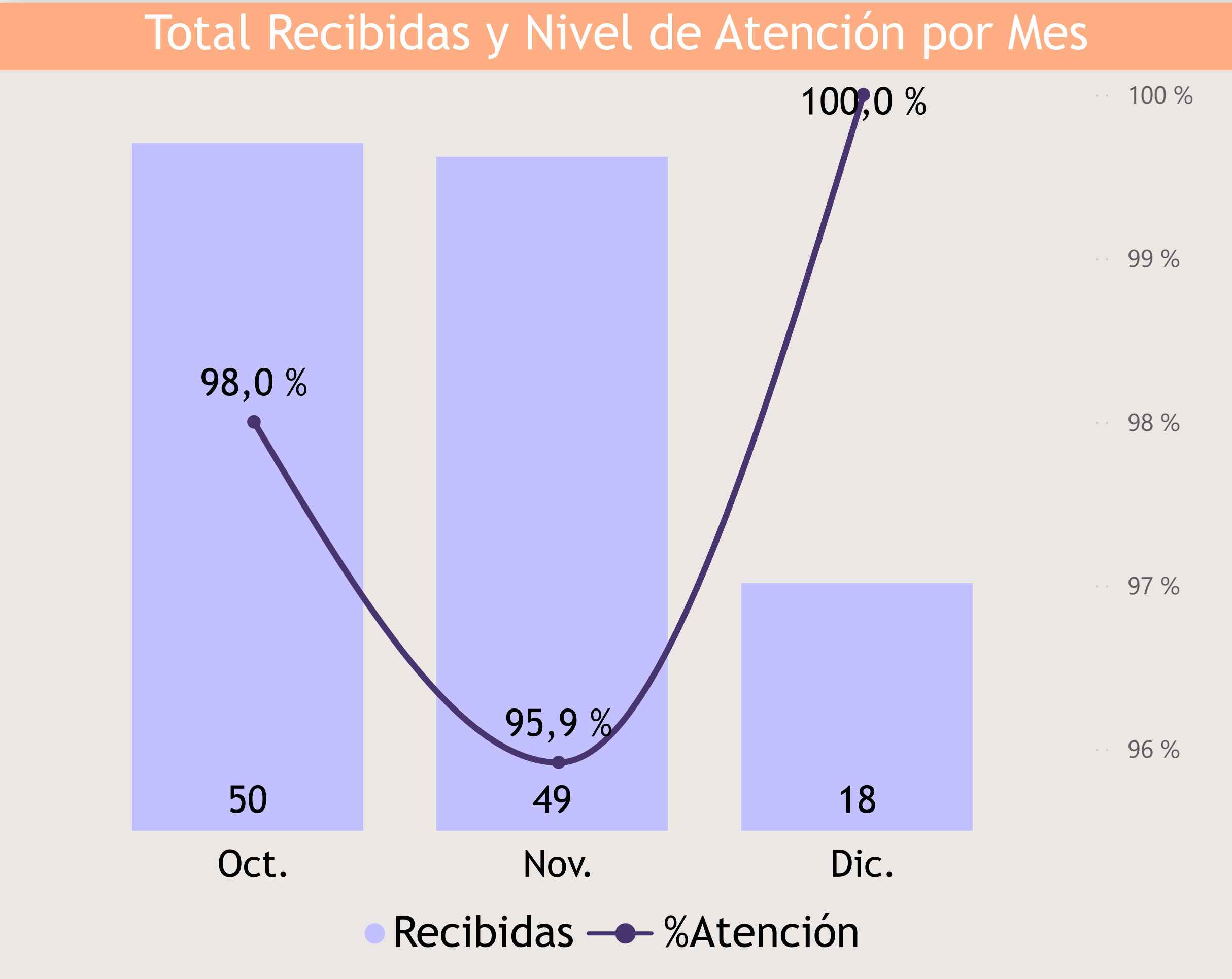
117
Recibidas

▶

114
Atendidas

▶

97,4 %
%Atención



Mes	Recibidas	Atendidas	%Atención
Oct.	50	49	98,0 %
Nov.	49	47	95,9 %
Dic.	18	18	100,0 %
Total	117	114	97,4 %