



Informe General de Mesa Técnica

**Ministerio de
Educación Nacional**

**Somos la Revolución
del Cambio**





Educación

Menú de Inicio



General



A Tiempo



Extemporáneo



Viceministerios



Requerimientos



Ejes Temáticos



Canales



Positivas/Negativas



www.mineducacion.gov.co

Informe General PQRSDF Ministerio de Educación Nacional

Total PQRSDF

43.060

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,8 %**

Promedio Mensual

13.744

Var. % Vol. vs
Promedio: **213,3 %**

A Tiempo

38.149

Var. % vs Mes
Anterior: **-4,2 %**

Extemporáneo

4.911

Var. % vs Mes
Anterior: **9,7 %**

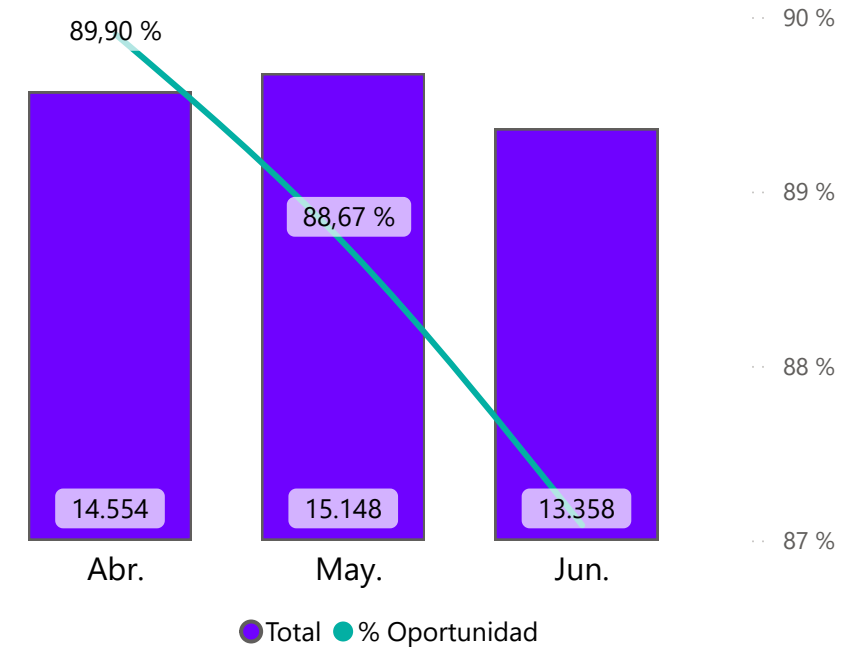
% Oportunidad

88,59 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **-1,3 %**

Dependencia	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	Ranking
Central de Cuentas	11	0	11	100,00 %	1
Dirección de Cobertura y Equidad	413	0	413	100,00 %	1
Entes de Control	282	0	282	100,00 %	1
Grupo de Contabilidad	23	0	23	100,00 %	1
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	4	0	4	100,00 %	1
Grupo de Gestión Documental	539	0	539	100,00 %	1
Grupo de Presupuesto	27	0	27	100,00 %	1
Grupo de Recaudo	247	0	247	100,00 %	1
Grupo de Tesorería	122	0	122	100,00 %	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	28	0	28	100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	27	0	27	100,00 %	1
Oficina de Control Interno	56	0	56	100,00 %	1
Total	38.149	4.911	43.060	88,59 %	

Total y % Oportunidad por Mes



Dependencia

Todas

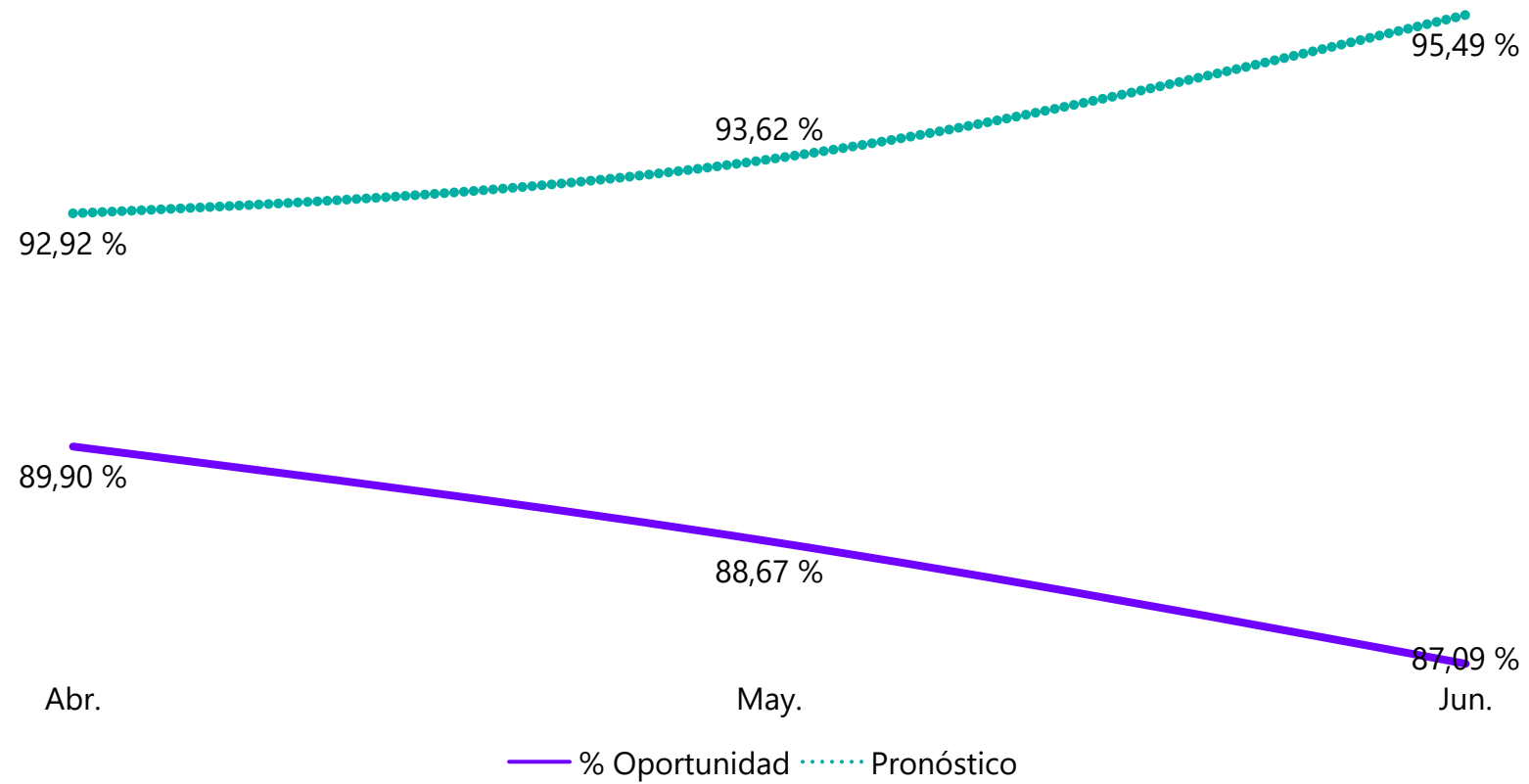
Abr.

May.

Jun.

Oportunidad Real vs Pronóstico (Modelo SARIMAX)

% Oportunidad vs Pronóstico



Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSDF - Gestión A Tiempo

Total PQRSD

43.060

Dif. ABS vs Mes Anterior: **-1.248**

Var. % vs Mes Anterior: **-2,8 %**

A Tiempo

38.149

Dif. ABS vs Mes Anterior: **-1.684**

Var. % vs Mes Anterior: **-4,2 %**

Promedio Mensual

12.155

Dif. ABS Vol. vs Promedio: **25.994**

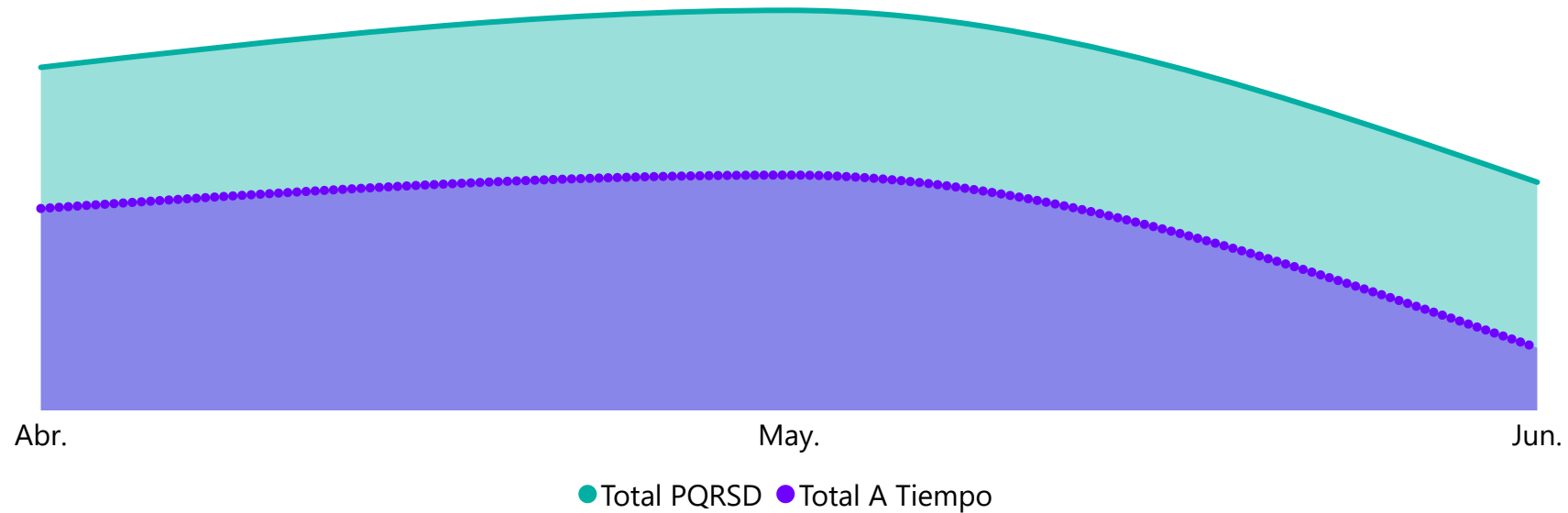
Var.% vs Promedio: **213,9 %**

% Oportunidad

88,59 %

Dif. vs Mes Anterior: **-1,3 %**

Total PQRSD vs Total A Tiempo por Mes



Dependencia

Todas

Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSDF - Gestión Extemporánea

Total PQRSDF

43.060

Dif. ABS vs Mes Anterior: -1.248

Var. % vs Mes Anterior: -2,8 %

Extemporáneo

4.911

Dif. ABS vs Mes Anterior: 436

Var. % vs Mes Anterior: 9,7 %

Promedio Mensual

1.589

Dif. ABS vs Promedio: 3.322

Var. % vs Promedio: 209,0 %

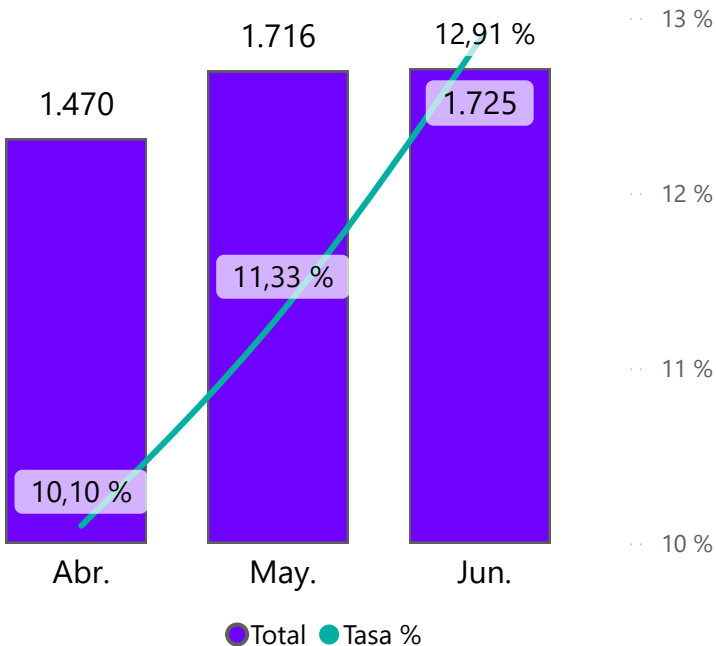
Tasa de Extemporáneos

11,41 %

Dif. vs Mes Anterior: 1,31 %

Dependencia	Abiertos	Cerrados	Total	Tasa de Extemporáneos
Asesores del Despacho	21	7	49	81,67 %
Dirección de Fomento de la Educación Superior	31	6	62	47,33 %
Despacho del Viceministro de Educación Superior	5	62	108	36,86 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	844	227	1.752	31,84 %
Grupo de Convalidaciones	882	224	1.542	23,96 %
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	2	9	19	21,59 %
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	6	18	42	20,00 %
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	66	96	283	15,70 %
Subdirección de Aseguramiento de la	47	248	471	15,45 %
Total	1.924	1.271	4.911	15,60 %

Extemporáneos y Tasa % por Mes



Dependencia

Todas

Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSDF - Detalle Viceministerios

Total PQRSD

82.466

Var. % vs Mes
Anterior: **0,3 %**

Promedio Mensual

13.744

Var. % Vol. vs
Promedio: **500,0 %**

A Tiempo

72.930

Var. % vs Mes
Anterior: **0,7 %**

Extemporáneo

9.536

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,5 %**

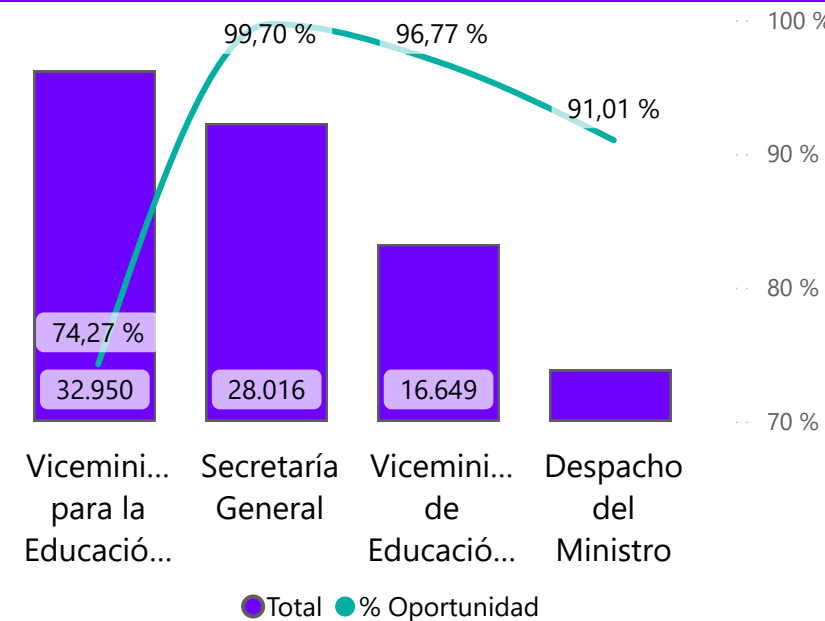
% Oportunidad

88,44 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,3 %**

Viceministerio	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	
Secretaría General	27.932	84	28.016	●	99,70 %
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	16.112	537	16.649	●	96,77 %
Despacho del Ministro	4.415	436	4.851	●	91,01 %
Viceministerio para la Educación Superior	24.471	8.479	32.950	●	74,27 %
Total	72.930	9.536	82.466		88,44 %

Total & Oportunidad por Viceministerio



Viceministerio

Todas

Ene.

Feb.

Mar.

Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSDF - Detalle Requerimientos

Total PQRSDF

43.060

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,8 %**

Promedio Mensual

13.744

Var. % Vol. vs
Promedio: **213,3 %**

A Tiempo

38.149

Var. % vs Mes
Anterior: **-4,2 %**

Extemporáneo

4.911

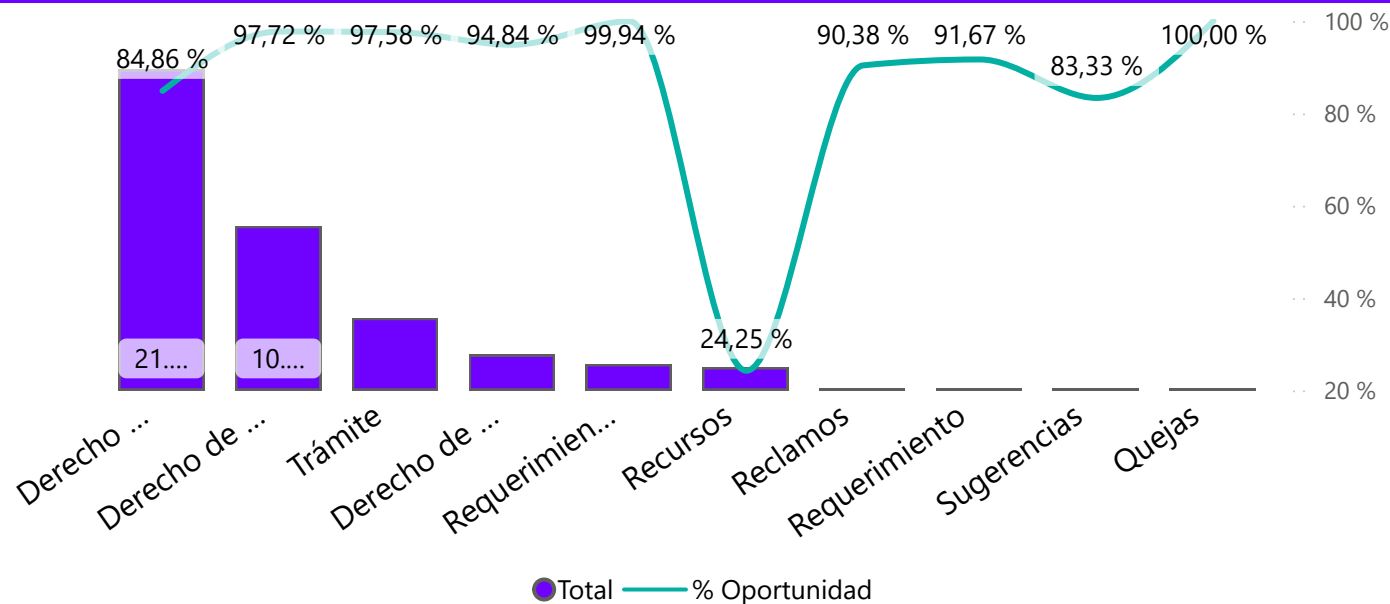
Var. % vs Mes
Anterior: **9,7 %**

% Oportunidad

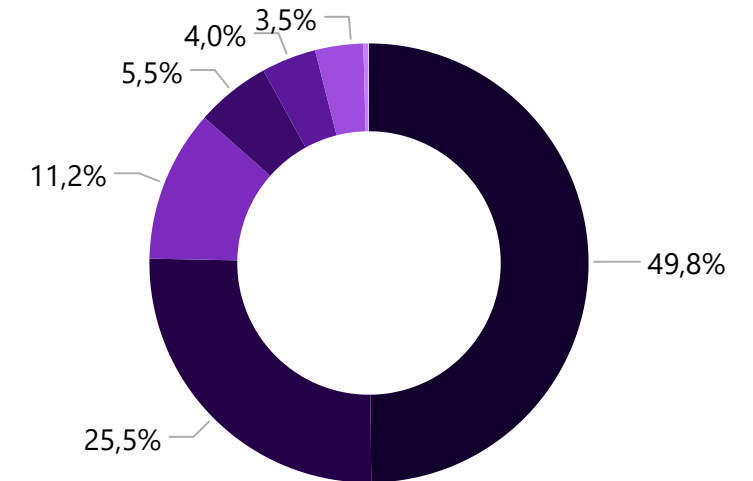
88,59 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **-1,3 %**

Total y % Oportunidad por Requerimiento



% de Participación por Requerimiento



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSD - Detalle Ejes Temáticos

Total PQRSD

43.060

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,8 %**

Promedio Mensual

13.744

Var. % Vol. vs
Promedio: **213,3 %**

A Tiempo

38.149

Var. % vs Mes
Anterior: **-4,2 %**

Extemporáneo

4.911

Var. % vs Mes
Anterior: **9,7 %**

% Oportunidad

88,59 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **-1,3 %**

Eje_Tematico	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	Como % del Total	Acum. Total	Acum. %
Informacion entidades adscritas y vinculadas sector educativo (icfes,icetex,insor .ied y otros	5.014	28	5.042	99,44 %	11,7 %	5.042	11,7 %
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	2.430	203	2.633	92,29 %	6,1 %	7.675	17,8 %
Solicitud de investigacion a ies	788	1.167	1.955	40,31 %	4,5 %	9.630	22,4 %
Concurso general de ingreso de docentes	1.681	9	1.690	99,47 %	3,9 %	11.320	26,3 %
Convalidacion completa	1.453	90	1.543	94,17 %	3,6 %	12.863	29,9 %
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.395	61	1.456	95,81 %	3,4 %	14.319	33,3 %
Complementacion de informacion saces	1.079	321	1.400	77,07 %	3,3 %	15.719	36,5 %
Solicitud de copia de actos administrativos	1.340	5	1.345	99,63 %	3,1 %	17.064	39,6 %
(10 dias) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias	1.265	0	1.265	100,00 %	2,9 %	18.329	42,6 %
Radicado registro calificado	1.146	15	1.161	98,71 %	2,7 %	19.490	45,3 %
Certificado de existencia y representacion legal de ias	1.108	6	1.114	99,46 %	2,6 %	20.604	47,8 %
Total	38.149	4.911	43.060	88,59 %	100,0 %		

Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

Abr.

May.

Jun.

Informe General PQRSDF - Detalle por Canales

Total PQRSD

43.060

Var. % vs Mes
Anterior: -2,8 %

Promedio Mensual

13.744

Var. % Vol. vs
Promedio: 213,3 %

A Tiempo

38.149

Var. % vs Mes
Anterior: -4,2 %

Extemporáneo

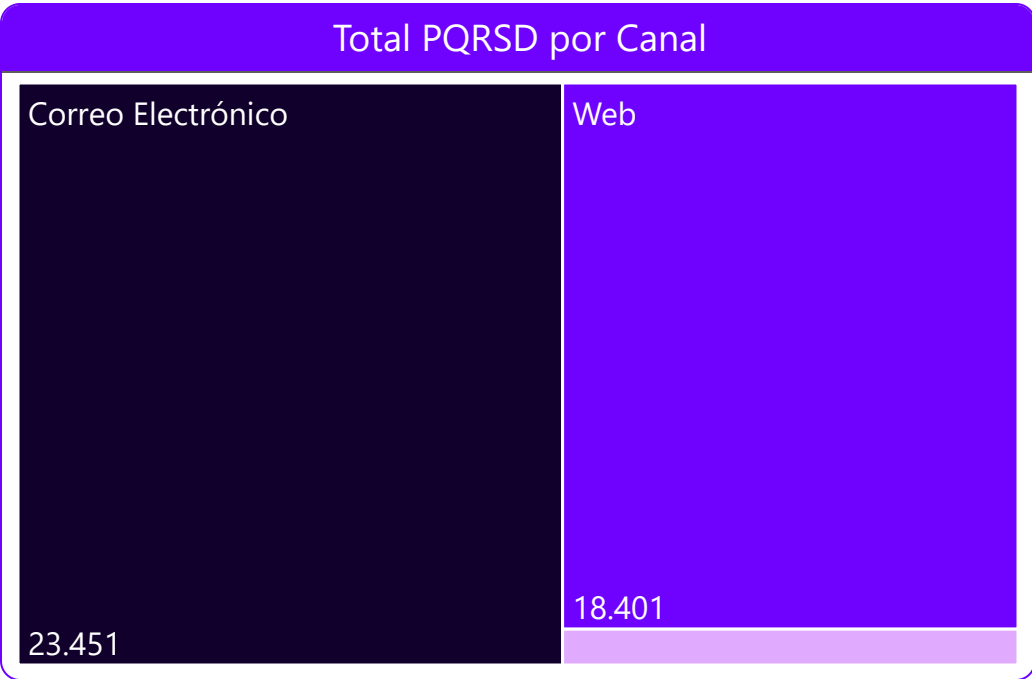
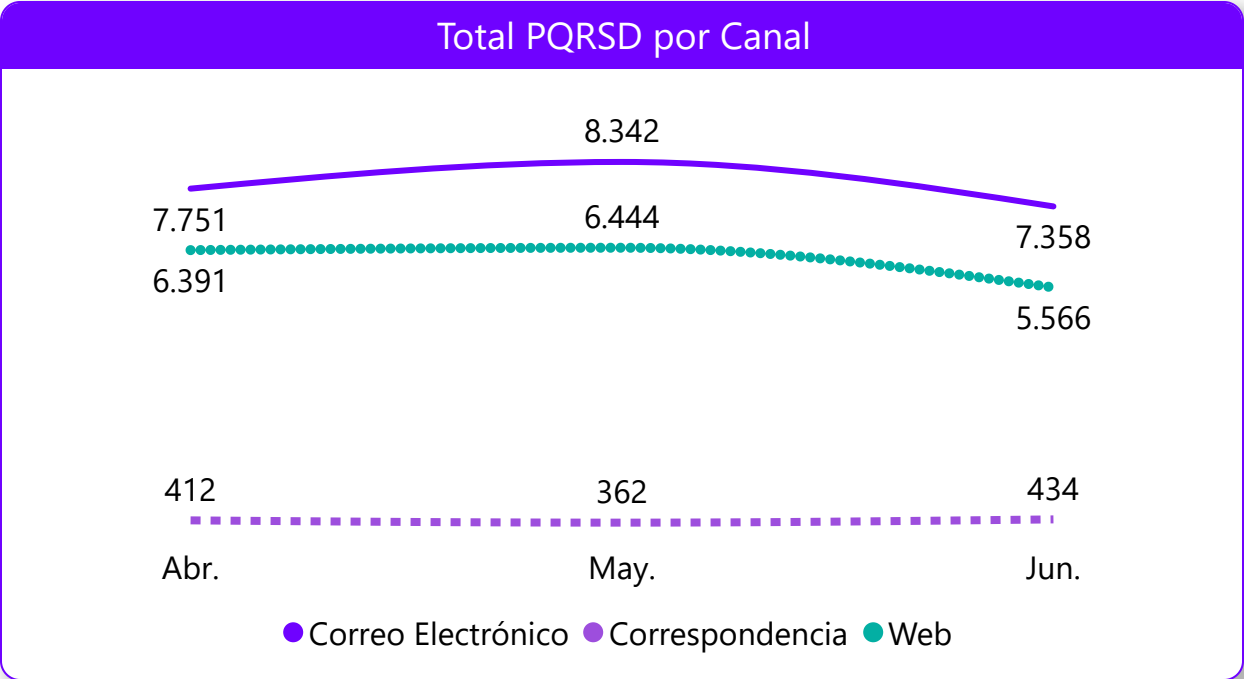
4.911

Var. % vs Mes
Anterior: 9,7 %

% Oportunidad

88,59 %

Diferencia vs Mes
Anterior: -1,3 %



Dependencia

Todas

Canal

Todas

Abr.

May.

Jun.

Detalle Respuestas Positivas y Negativas Derechos de Petición de Información

10.537
Total Positivas

83
Total Negativas

60
Negativa Inexistencia Info

Dependencia	Total Positivas
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	7.387
Grupo de Convalidaciones	2.578
Grupo de Gestión Documental	427
Subdirección de Inspección y Vigilancia	34
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	16
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	14
Subdirección de Talento Humano	11
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	8
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	7
Subdirección de Fomento de Competencias	7
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	6
Total	10.537

Dependencia

Todas

Abr.

May.

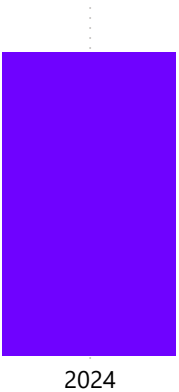
Jun.

214
Total

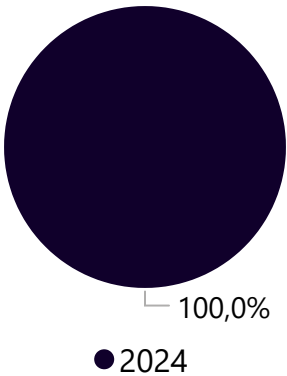
Documentos Extemporáneos Abiertos de Vigencias Anteriores

Dependencia	Total Vigencias	% Part. Sobre el Total	Vigencia
Grupo de Convalidaciones	157	73,4 %	2024
Dirección de Calidad para la Educación Superior	44	20,6 %	2024
Dirección de Fomento de la Educación Superior	9	4,2 %	2024
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2	0,9 %	2024
Pueblos y Comunidades Etnicas	1	0,5 %	2024
Subdirección de Talento Humano	1	0,5 %	2024
Total	214	100,0 %	

Total Vigencias por Año



% de Participación por Vigencia



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

2024



Total Recibido vs Total a Gestionar por Periodos

38.641

Total Recibido

28.301

Total a Gestionar

24.914

A Tiempo

3.387

Extemporáneo

88,03 %

% Oportunidad

Trimestre	Total Recibido en el Trimestre	Total a Gestionar en el Trimestre	A Tiempo	Extemporáneo	% Oportunidad
Trim.2	38.641	28.301	24.914	3.387	88,03 %
Total	38.641	28.301	24.914	3.387	88,03 %

Dependencia

Todas

Trim.1

Trim.2



Informe General de Quejas y Reclamos

Ministerio de
Educación Nacional

Somos la Revolución
del Cambio





138

Total QR

0

Quejas

138

Reclamos

Oficina Inicial

Todas

125

A Tiempo

13

Extemporáneos

90,58 %

% Oportunidad

Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Oficina Inicial	Quejas	Reclamos	Total	% Oportunidad	Ranking
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Basica y Media	0	2	2	100,00 %	1
Dirección de Cobertura y Equidad	0	1	1	100,00 %	1
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	100,00 %	1
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	0	3	3	100,00 %	1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	0	131	131	90,08 %	2
Total	0	138	138	90,58 %	2



138
Total QR

0
Quejas

138
Reclamos

125
A Tiempo

13
Extemporáneos

90,58 %
% Oportunidad

Oficina Inicial

Todas

Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Oficina Inicial	A Tiempo	Extemporáneos	Total	Abiertas	Cerradas
Dirección de Calidad para la Educación Superior	118	13	131	4	127
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	3	0	3	0	3
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Basica y Media	2	0	2	0	2
Dirección de Cobertura y Equidad	1	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	0	1
Total	125	13	138	4	134



138
Total QR

0
Quejas

138
Reclamos

Oficina Inicial

Todas

125
A Tiempo

13
Extemporáneos

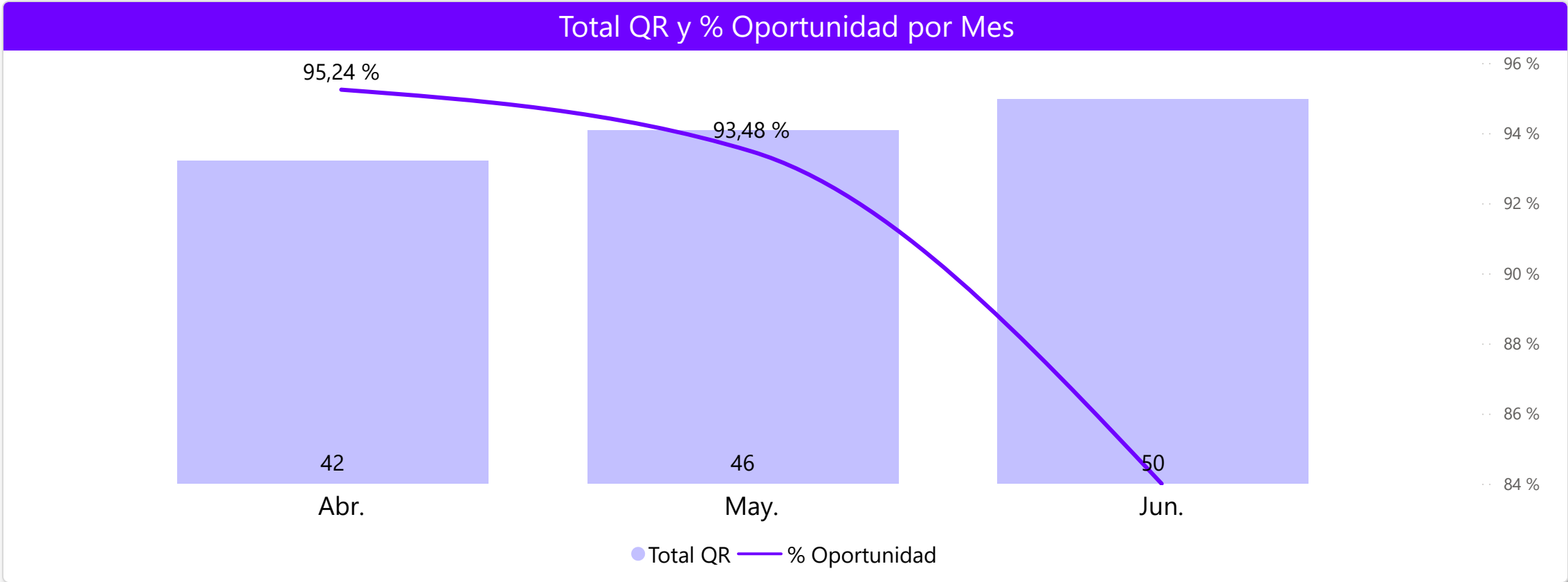
90,58 %
% Oportunidad

Mes

Todas

Requerimiento

Todas





138
Total QR

0
Quejas

138
Reclamos

125
A Tiempo

13
Extemporáneos

90,58 %
% Oportunidad

Oficina Inicial

Todas

Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Total Por Eje Temático 1

Oficina_Inicial	Total Quejas y Reclamos
Dirección de Calidad para la Educación Superior	131
Reclamos servicios	127
Reclamos procesos men	4
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	3
Reclamos servicios	3
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Basica y Media	2
Reclamos procesos men	2
Dirección de Cobertura y Equidad	1
Reclamos procesos men	1
Oficina Asesora Jurídica	1
Reclamos procesos men	1
Total	138



Informe General Call Center

**Ministerio de
Educación Nacional**

**Somos la Revolución
del Cambio**



Menú de Inicio



Telefónico



Clic to Call



Chat



Web Call Back



Chat Bot



Video Llamada



Informe General Call Center - Canal Telefónico



14.844
Total Recibido

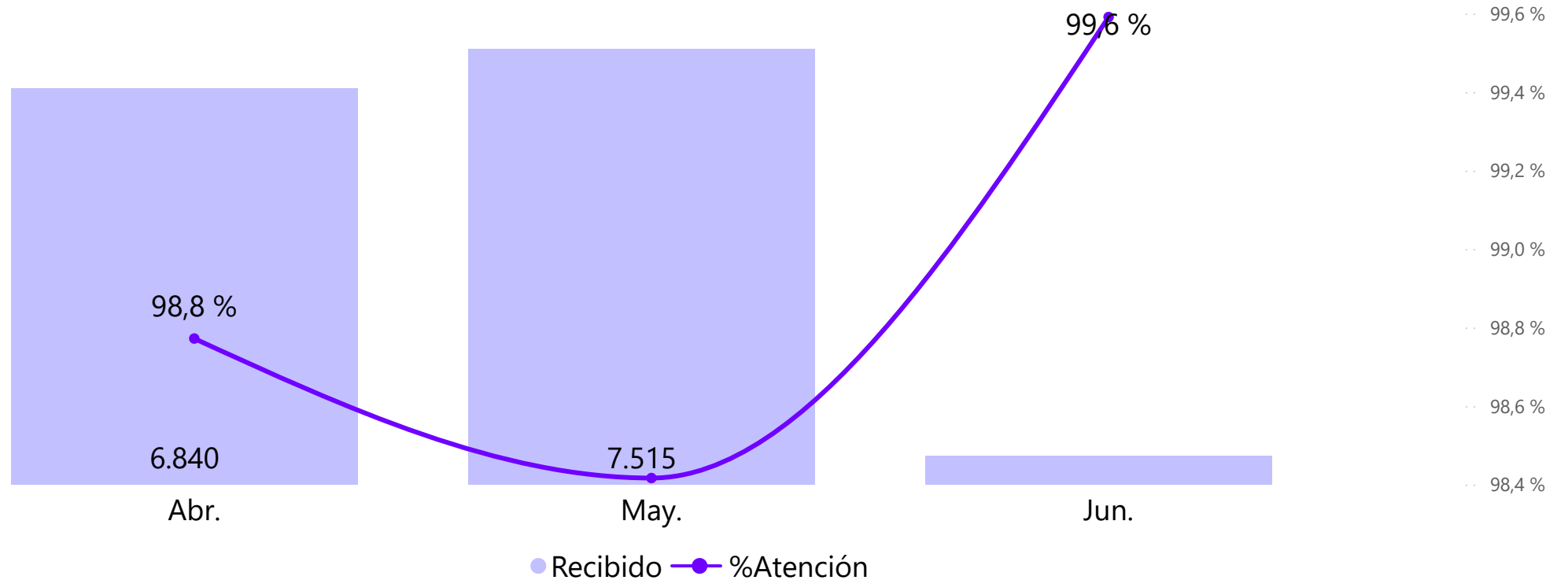
14.639
Total Atendido

98,6 %
Nivel de Atención

4.948
Promedio Mes TR

4.880
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Abr.

May.

Jun.

Informe General Call Center - Canal Clic to Call



618
Total Recibido

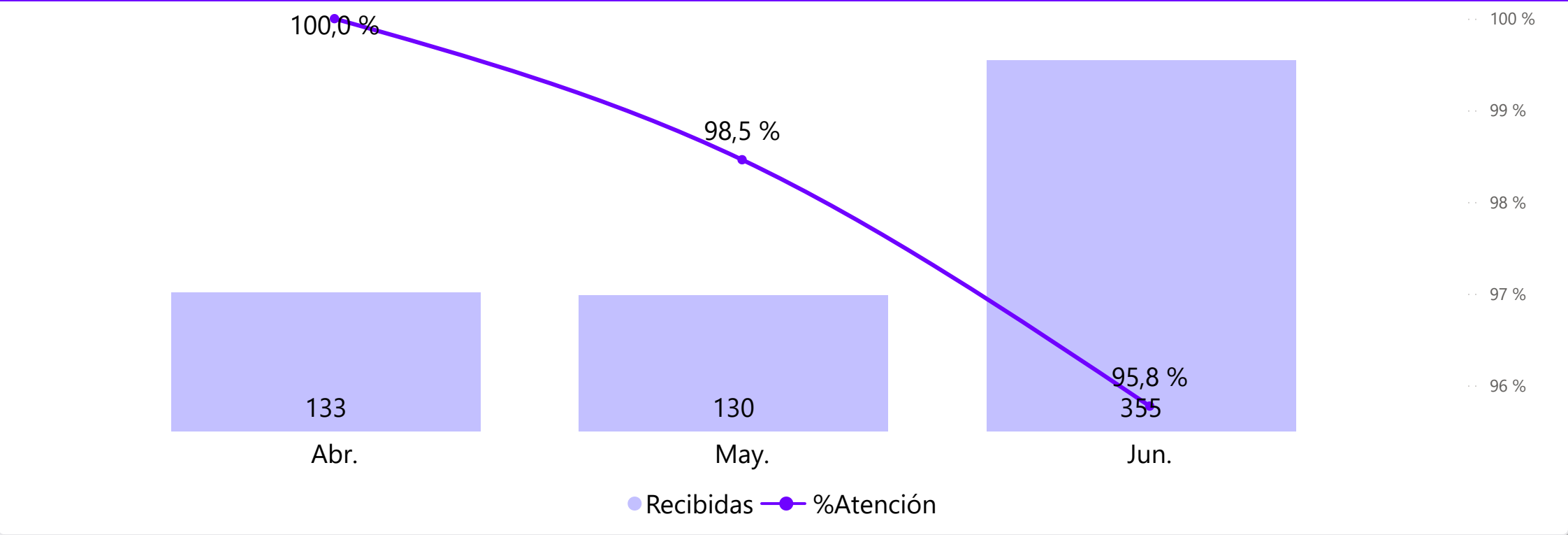
601
Total Atendido

97,2 %
Nivel de Atención

206
Promedio Mes TR

200
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Abr.

May.

Jun.

Informe General Call Center - Canal Chat



2.845
Total Recibido

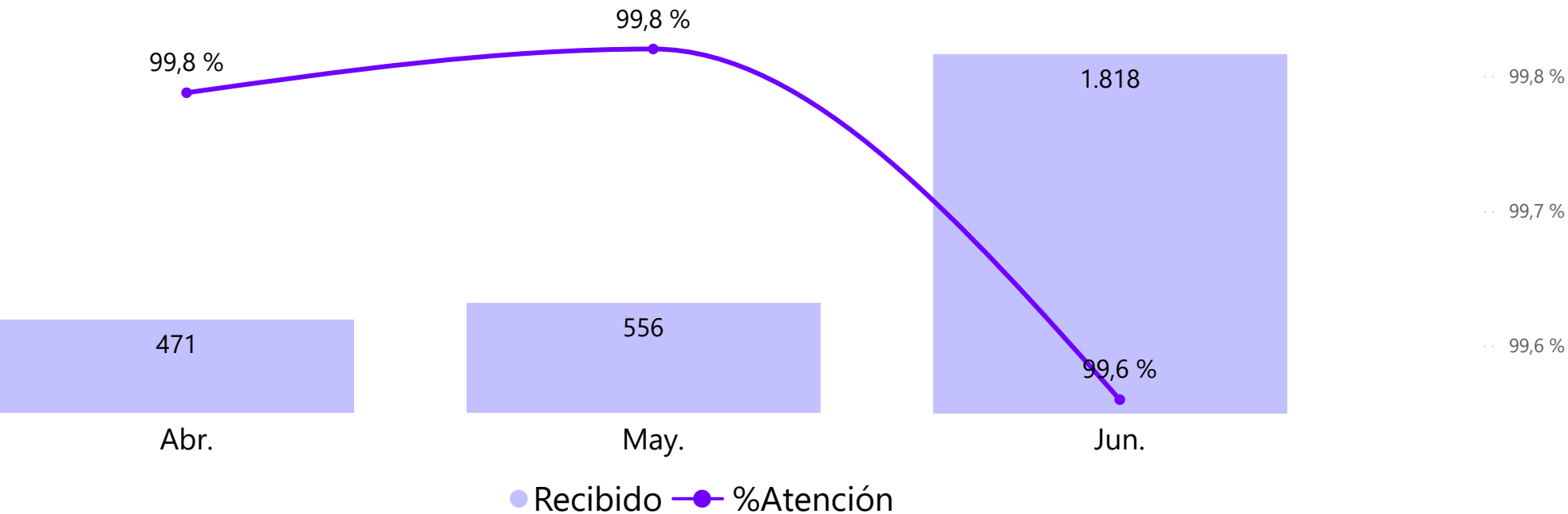
2.835
Total Atendido

99,6 %
Nivel Atención

948
Promedio Mes TR

945
Promedio Mes TA

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Abr.

May.

Jun.



Informe General Call Center - Canal Web Call Back



288

Total Registros

274

Total Efectivos

95,1 %

Nivel Efectividad

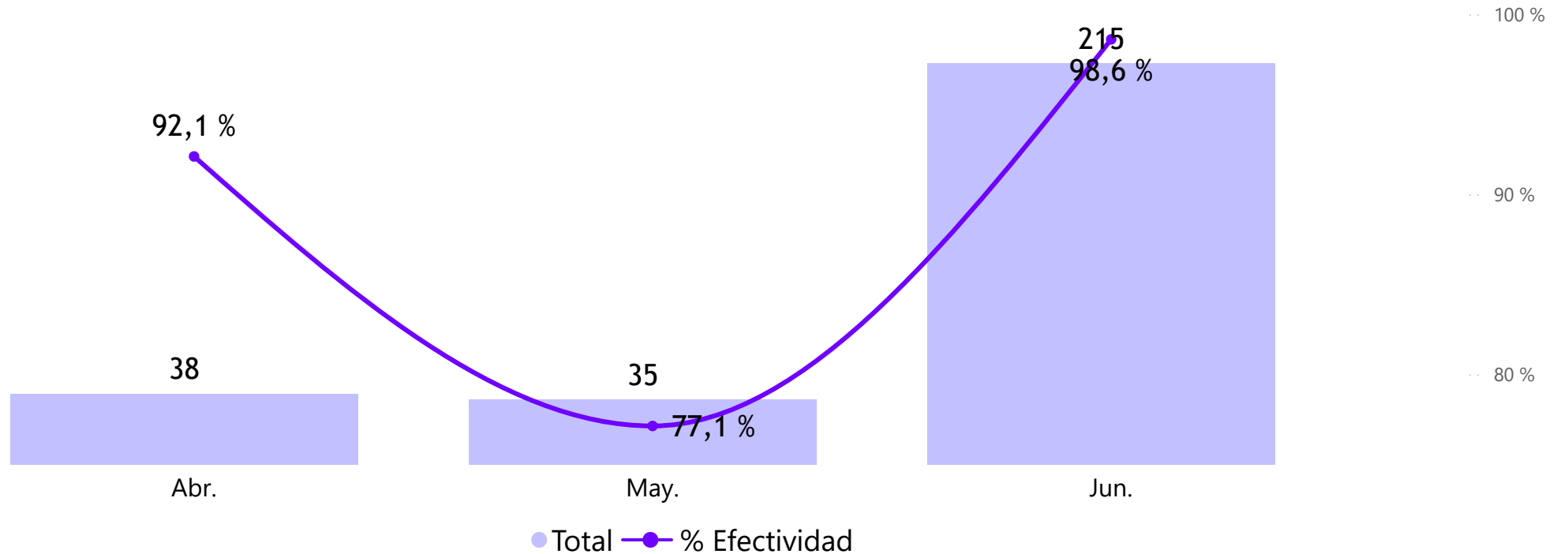
96

Promedio Mes TR

91

Promedio Mes TE

Total Registros y % Efectividad por Mes



Abr.

May.

Jun.

Informe General Call Center - Canal Chat Bot



32.525
Total Preguntas

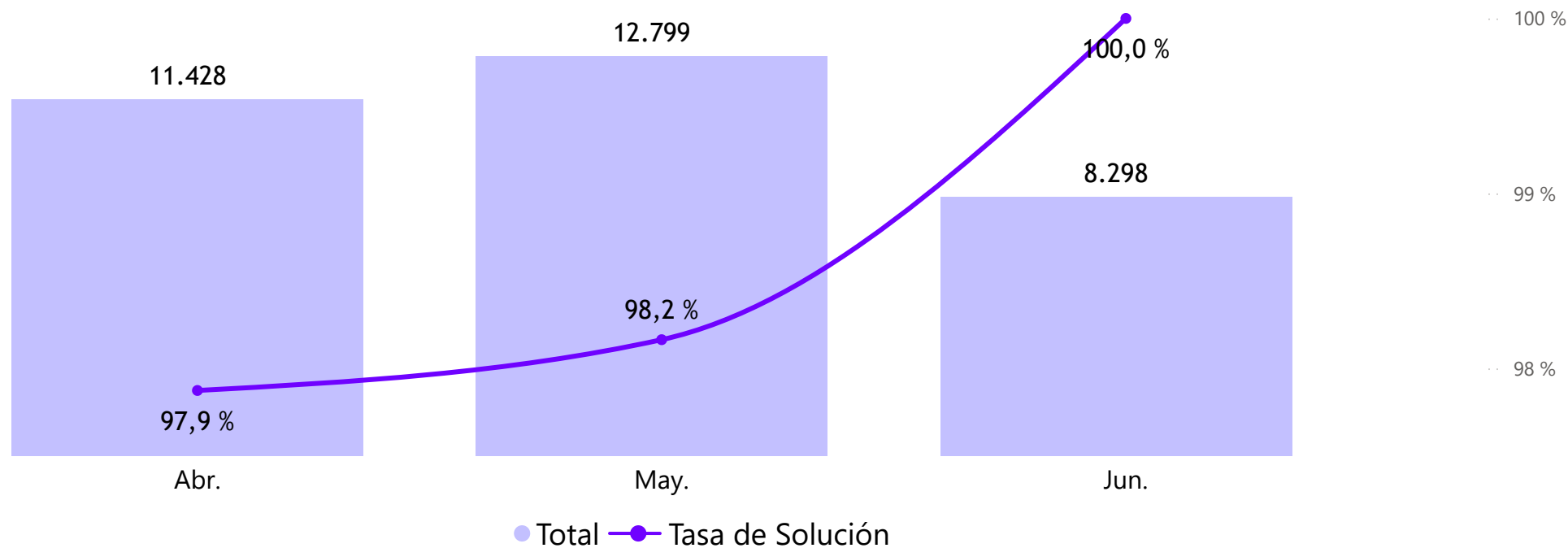
32.047
P. Resueltas

98,5 %
% Respuesta

10.842
Promedio Mes TP

10.682
Promedio Mes PR

Total Preguntas y Tasa de Solución por Mes



Abr.

May.

Jun.

Informe General Call Center - Canal Video Llamada



422

Total Recibido

393

Total Atendido

93,1 %

Nivel Atención

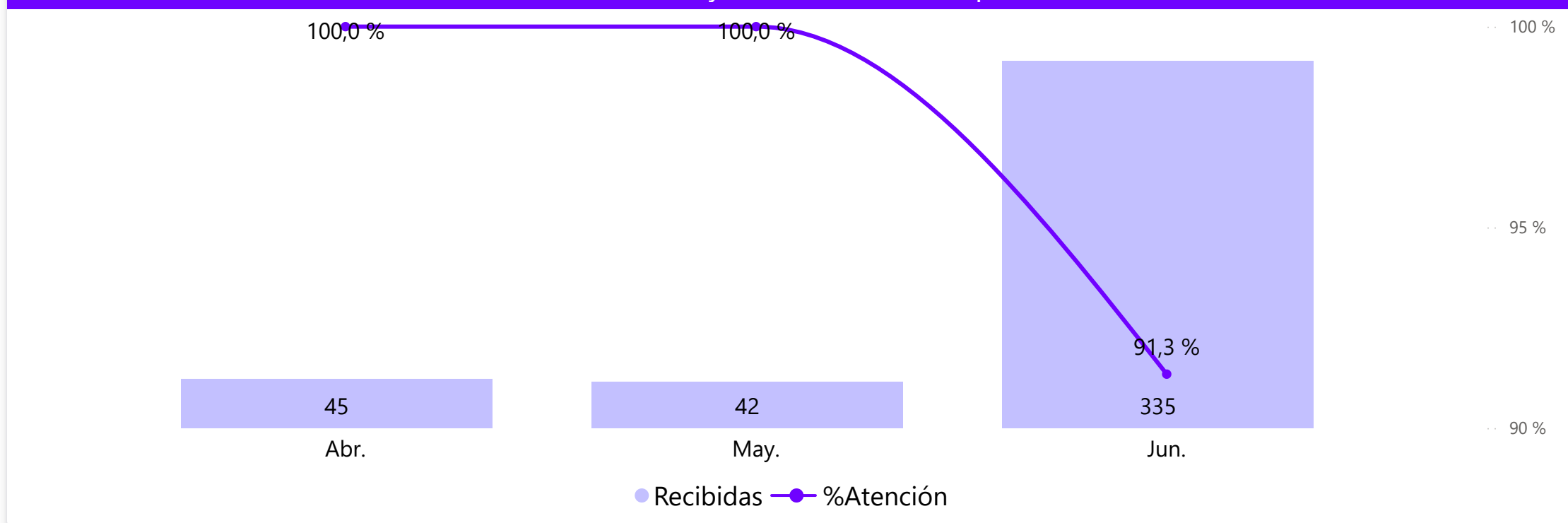
141

Promedio Mes TR

131

Promedio Mes TA

Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



Abr.

May.

Jun.



Informe General Trámites

**Ministerio de
Educación Nacional**

**Somos la Revolución
del Cambio**



Menú de Inicio



General



Trámites

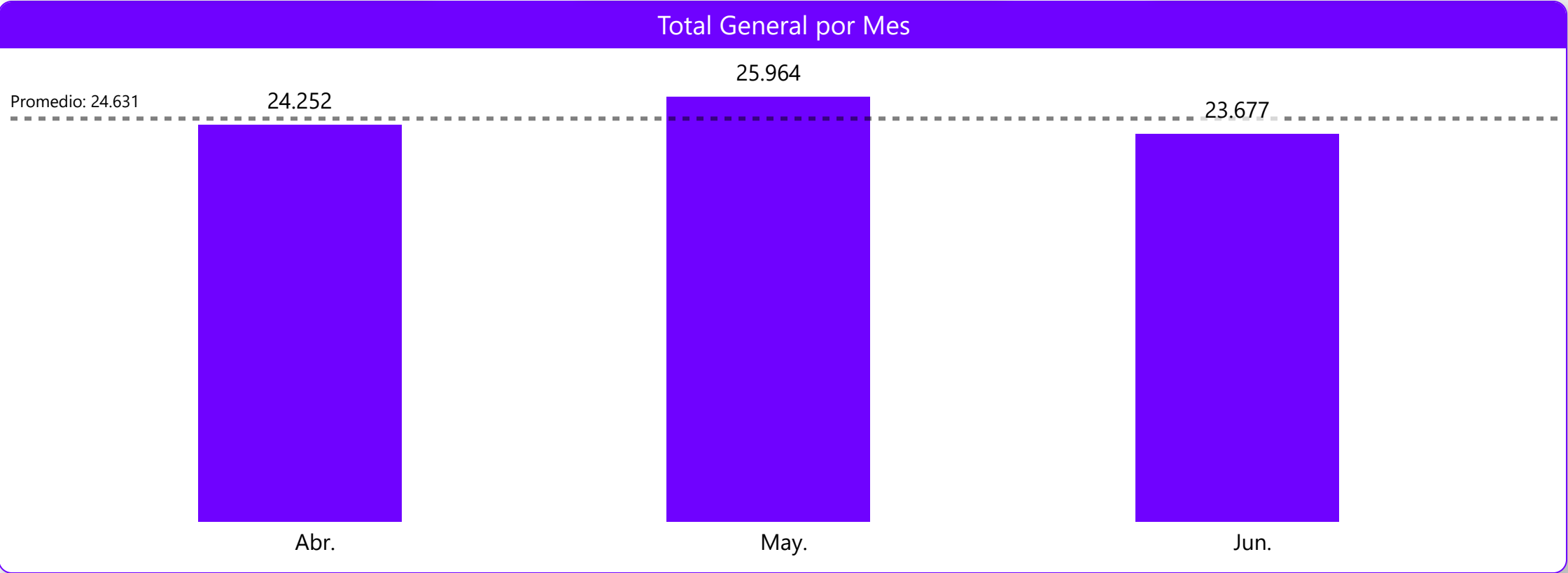


Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

73.893
Total

24.631
Promedio Mensual

-3,5 %
Var. % Total General vs Mes Anterior



Tipo

Abr.

May.

Jun.



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

73.893

Total

24.631

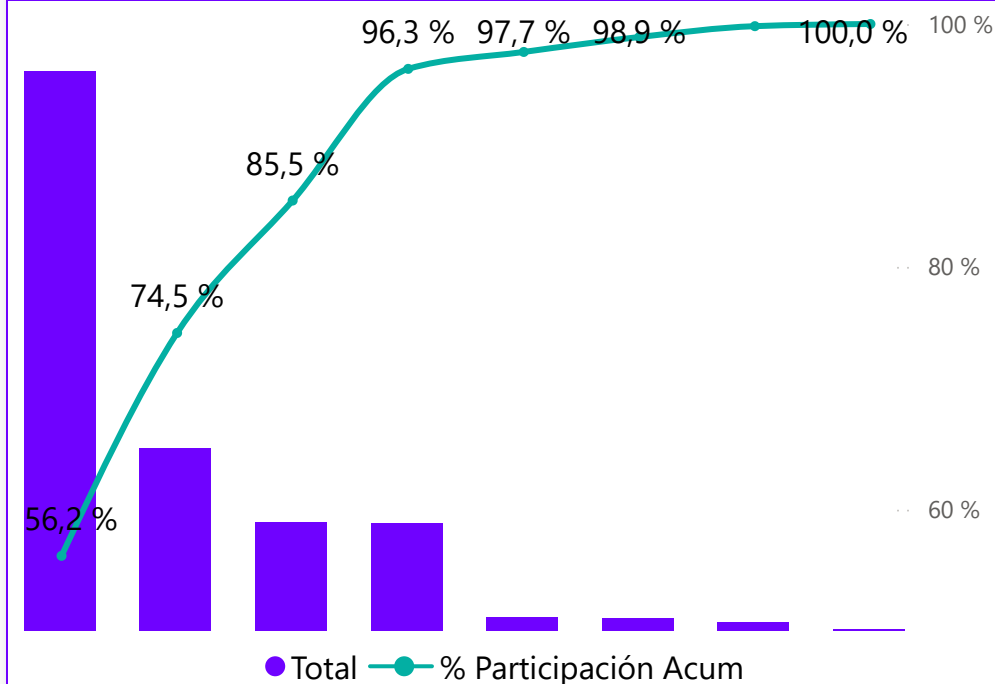
Promedio Mensual

-3,5 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Tipo	Total	% Participación	Acum. Total	% Participación Acum
Legalizaciones	41.521	56,2 %	41.521	56,2 %
PQRS	13.566	18,4 %	55.087	74,5 %
Numeración Resoluciones	8.061	10,9 %	63.148	85,5 %
Notificaciones	8.014	10,8 %	71.162	96,3 %
Certificados de Existencia	1.030	1,4 %	72.192	97,7 %
Atención Personalizada	908	1,2 %	73.100	98,9 %
Certificados de Programa	661	0,9 %	73.761	99,8 %
Certificados de Idoneidad	132	0,2 %	73.893	100,0 %
Total	73.893	100,0 %		

Distribución de Pareto por Trámite



Tipo

Todas

Abr.

May.

Jun.



Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

73.893

Total

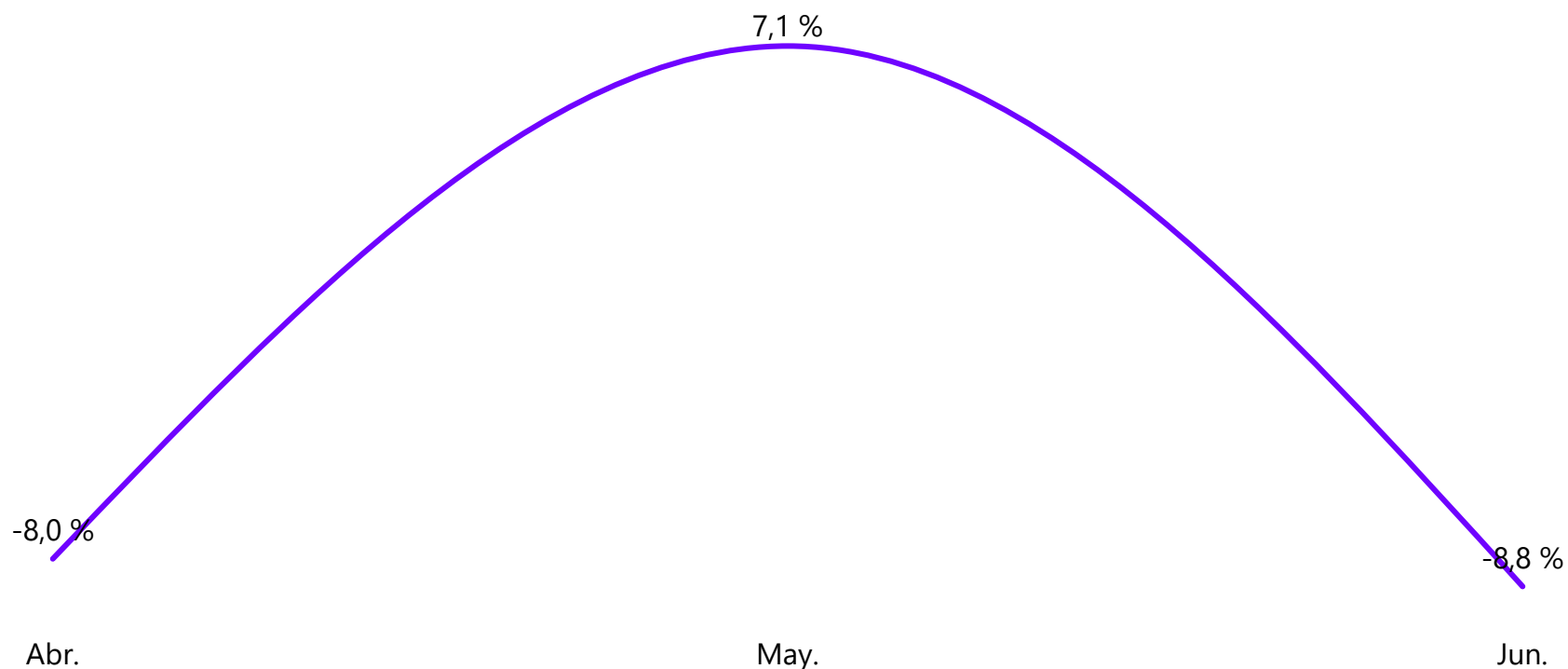
24.631

Promedio Mensual

-3,5 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Variación % Volumen Mensual



Tipo

Todas

Abr.

May.

Jun.



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

73.893

Total

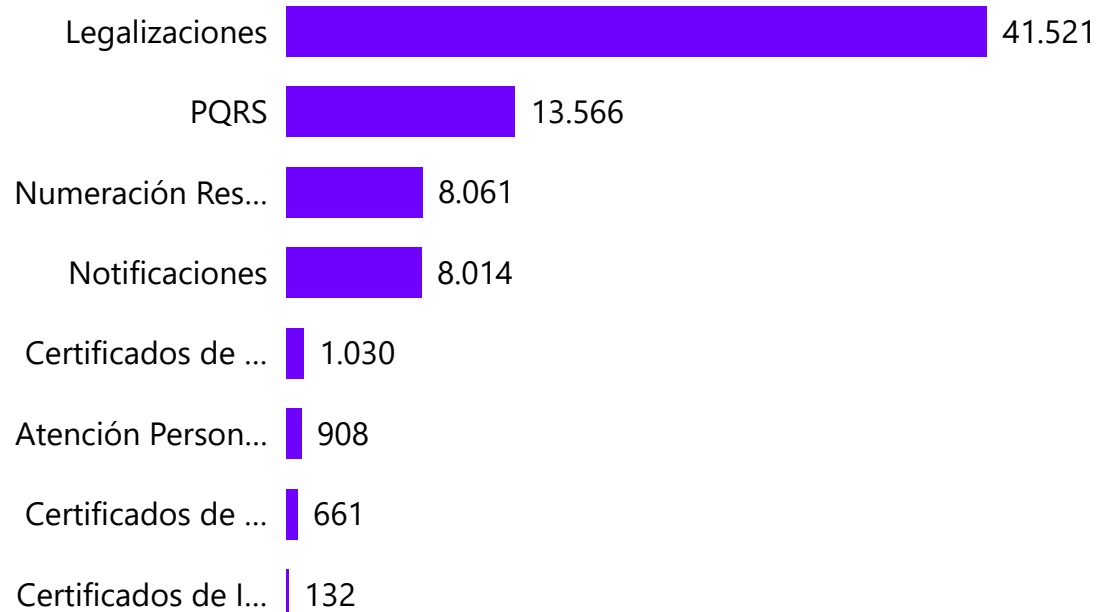
24.631

Promedio Mensual

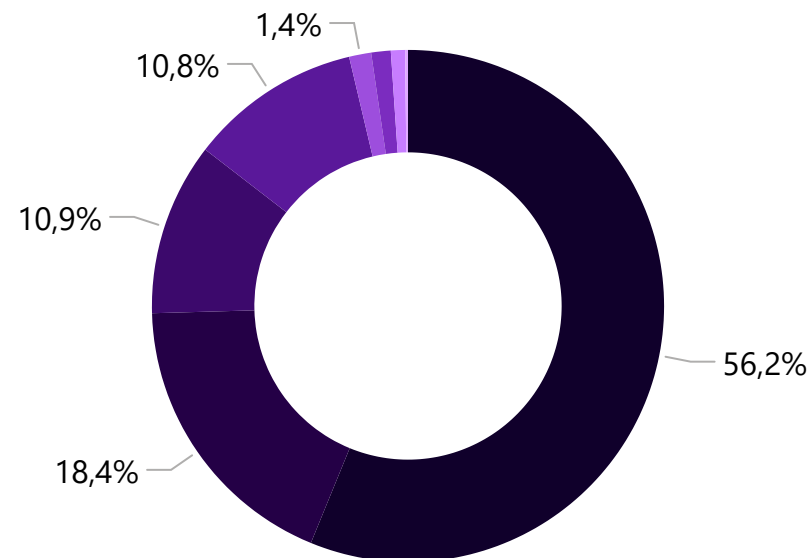
-3,5 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Total por Tipo



% Participación por Tipo



Tipo

Todas

Abr.

May.

Jun.



Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

73.893

Total

24.631

Promedio Mensual

-3,5 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Análisis Comparativo Volumen Mensual Año Actual

Mes	Total	Total Mes Anterior	Diferencia vs Mes Anterior	Var. % vs Mes Anterior
Abr.	24.252	26.360	-2.108	▼ -8,0 %
May.	25.964	24.252	1.712	▲ 7,1 %
Jun.	23.677	25.964	-2.287	▼ -8,8 %
Total	73.893	76.576	-2.683	-3,5 %

Análisis Comparativo Volumen Mensual vs Año Anterior

Mes	Total Hoy	Total Mismo Mes Año Anterior	Dif. ABS	Var. %
Abr.	24.252	27.594	-3.342	▼ -12,1 %
May.	25.964	30.754	-4.790	▼ -15,6 %
Jun.	23.677	25.911	-2.234	▼ -8,6 %
Total	73.893	84.259	-10.366	-12,3 %

Tipo

Todas

Abr.

May.

Jun.