



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.mineduccion.gov.co

Informe General PQRSDF Ministerio de Educación Nacional

Total PQRSD

48.583

Var. % vs Mes
Anterior: **6,1 %**

Promedio Mensual

14.561

Var. % Vol. vs
Promedio: **233,7 %**

A Tiempo

42.218

Var. % vs Mes
Anterior: **7,2 %**

Extemporáneo

6.365

Var. % vs Mes
Anterior: **-0,9 %**

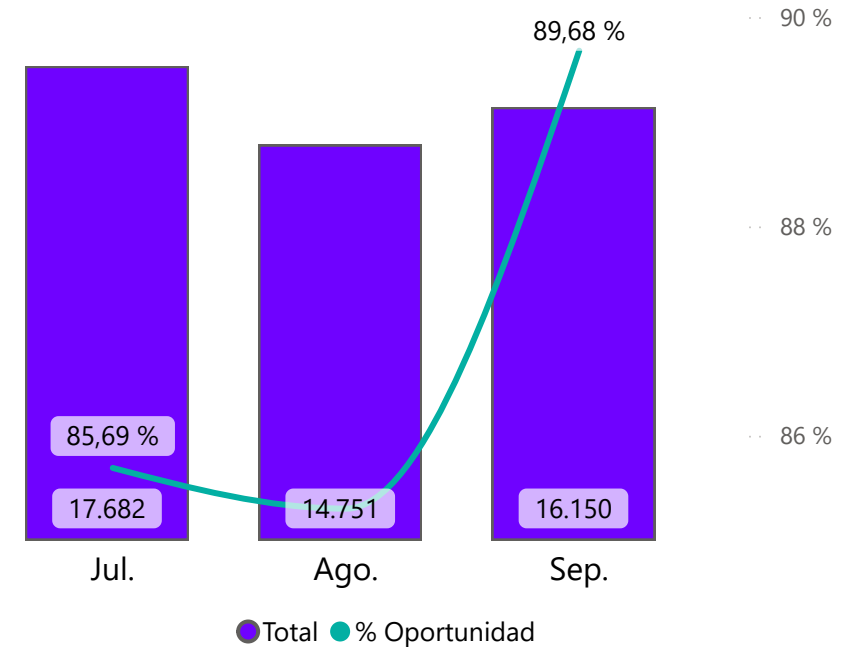
% Oportunidad

86,90 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,9 %**

Dependencia	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	Ranking
Central de Cuentas	11	0	11	100,00 %	1
Dirección de Cobertura y Equidad	360	0	360	100,00 %	1
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	20	0	20	100,00 %	1
Dirección de Primera Infancia	64	0	64	100,00 %	1
Entes de Control	410	0	410	100,00 %	1
Grupo de Contabilidad	26	0	26	100,00 %	1
Grupo de Gestión Documental	645	0	645	100,00 %	1
Grupo de Presupuesto	26	0	26	100,00 %	1
Grupo de Recaudo	199	0	199	100,00 %	1
Grupo de Tesorería	291	0	291	100,00 %	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	19	0	19	100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	41	0	41	100,00 %	1
Total	42.218	6.365	48.583	86,90 %	

Total y % Oportunidad por Mes



Dependencia

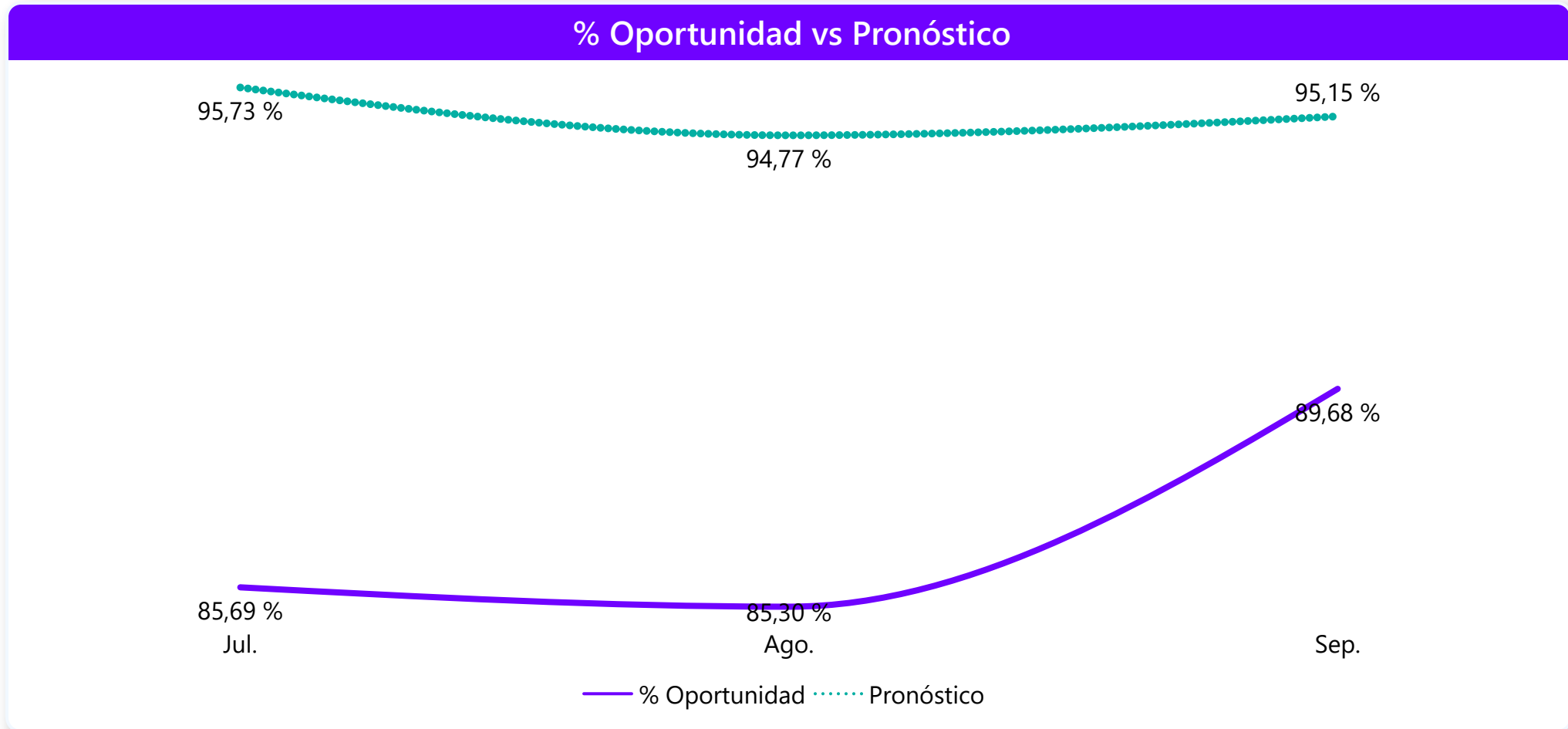
Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Oportunidad Real vs Pronóstico (Modelo SARIMAX)



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSDF - Gestión A Tiempo

Total PQRSD

48.583

Dif. ABS vs Mes Anterior: 2.792

Var. % vs Mes Anterior: 6,1 %

A Tiempo

42.218

Dif. ABS vs Mes Anterior: 2.850

Var. % vs Mes Anterior: 7,2 %

Promedio Mensual

12.794

Dif. ABS Vol. vs Promedio: 29.424

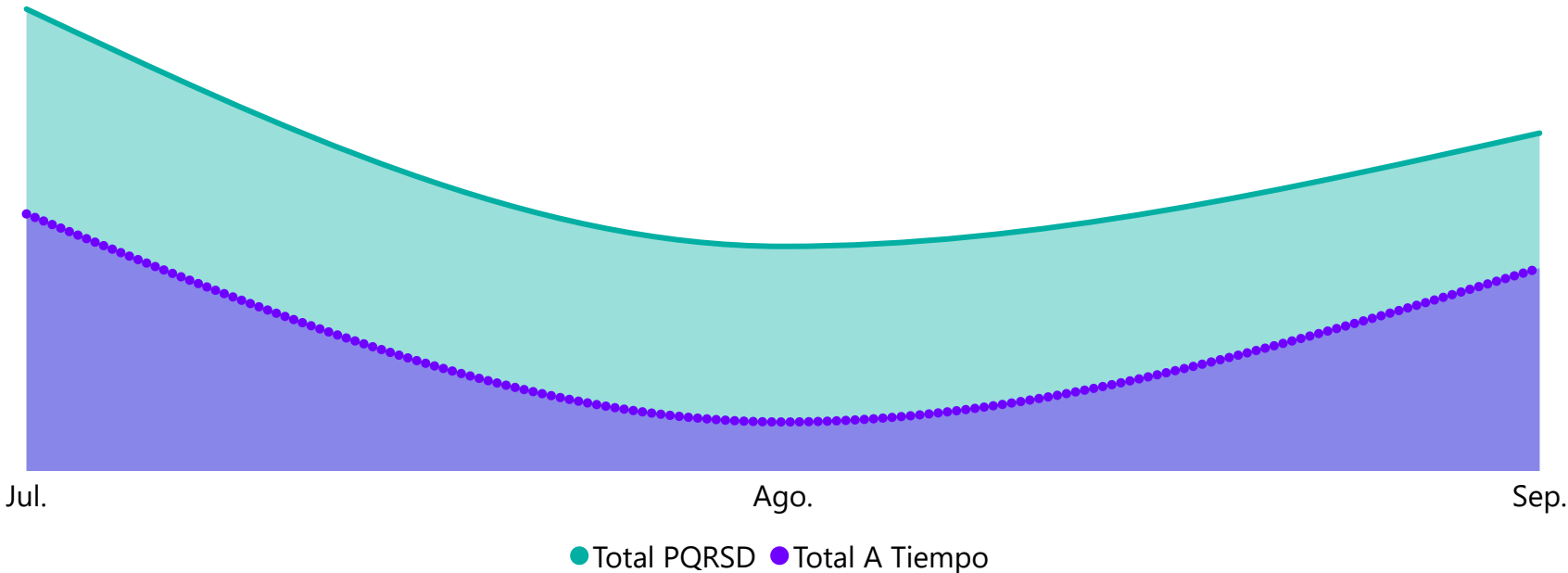
Var.% vs Promedio: 230,0 %

% Oportunidad

86,90 %

Dif. vs Mes Anterior: 0,9 %

Total PQRSD vs Total A Tiempo por Mes



Dependencia

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSDF - Gestión Extemporánea

Total PQRSDF

48.583

Dif. ABS vs Mes Anterior: 2.792

Var. % vs Mes Anterior: 6,1 %

Extemporáneo

6.365

Dif. ABS vs Mes Anterior: -58

Var. % vs Mes Anterior: -0,9 %

Promedio Mensual

1.767

Dif. ABS vs Promedio: 4.598

Var. % vs Promedio: 260,3 %

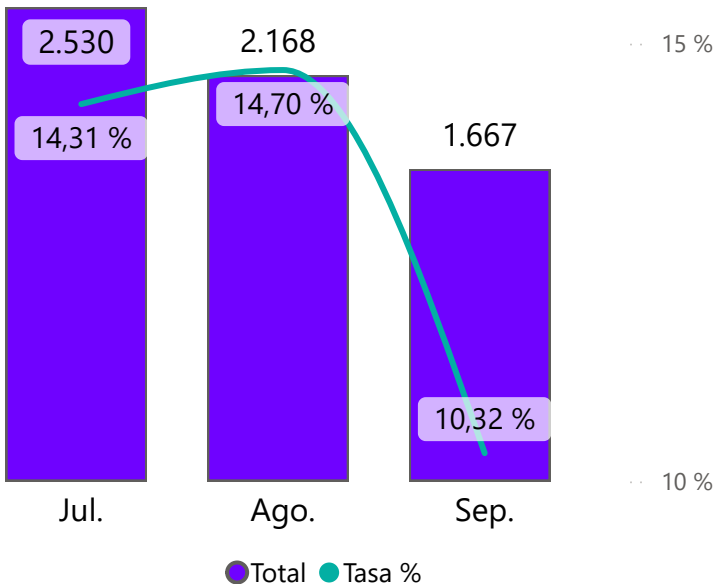
Tasa de Extemporáneos

13,10 %

Dif. vs Mes Anterior: -0,93 %

Dependencia	Abiertos	Cerrados	Total	Tasa de Extemporáneos
Grupo de Convalidaciones	1.299	713	2.012	28,74 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	832	993	1.825	28,46 %
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	405	398	803	25,91 %
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	58	640	698	21,46 %
Despacho del Viceministro de Educación Superior	46	76	122	47,47 %
Oficina de Infraestructura Educativa	29	91	120	27,59 %
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	2	117	119	6,19 %
CNA	2	114	116	32,22 %
Subdirección de Fomento de Competencias	3	61	64	8,90 %
Total	2.765	3.600	6.365	18,06 %

Extemporáneos y Tasa % por Mes



Dependencia

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSDF - Detalle Viceministerios

Total PQRSD

48.583

Var. % vs Mes
Anterior: **6,1 %**

Promedio Mensual

14.561

Var. % Vol. vs
Promedio: **233,7 %**

A Tiempo

42.218

Var. % vs Mes
Anterior: **7,2 %**

Extemporáneo

6.365

Var. % vs Mes
Anterior: **-0,9 %**

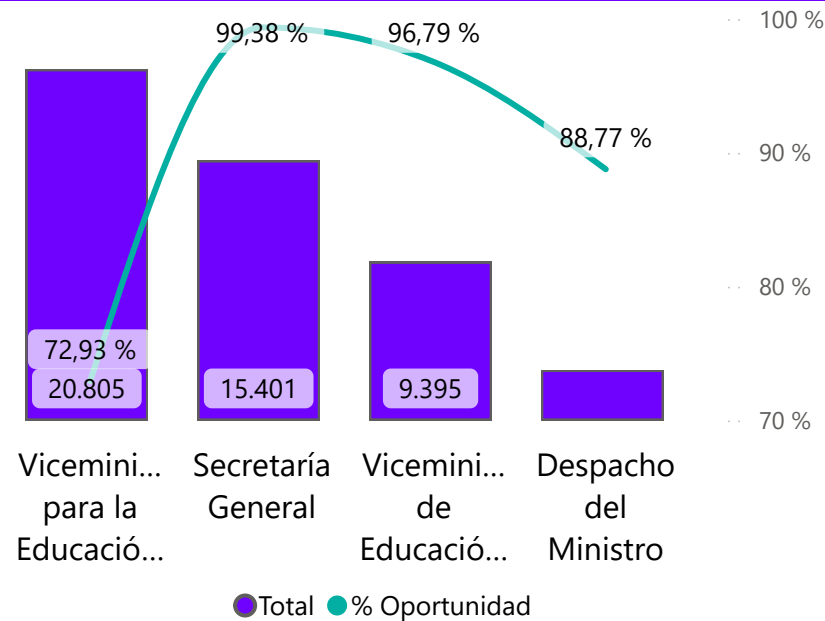
% Oportunidad

86,90 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,9 %**

Viceministerio	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	
Secretaría General	15.305	96	15.401		99,38 %
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	9.093	302	9.395		96,79 %
Despacho del Ministro	2.647	335	2.982		88,77 %
Viceministerio para la Educación Superior	15.173	5.632	20.805		72,93 %
Total	42.218	6.365	48.583		86,90 %

Total & Oportunidad por Viceministerio



Viceministerio

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSDF - Detalle Requerimientos

Total PQRSDF

48.583

Var. % vs Mes
Anterior: **6,1 %**

Promedio Mensual

14.561

Var. % Vol. vs
Promedio: **233,7 %**

A Tiempo

42.218

Var. % vs Mes
Anterior: **7,2 %**

Extemporáneo

6.365

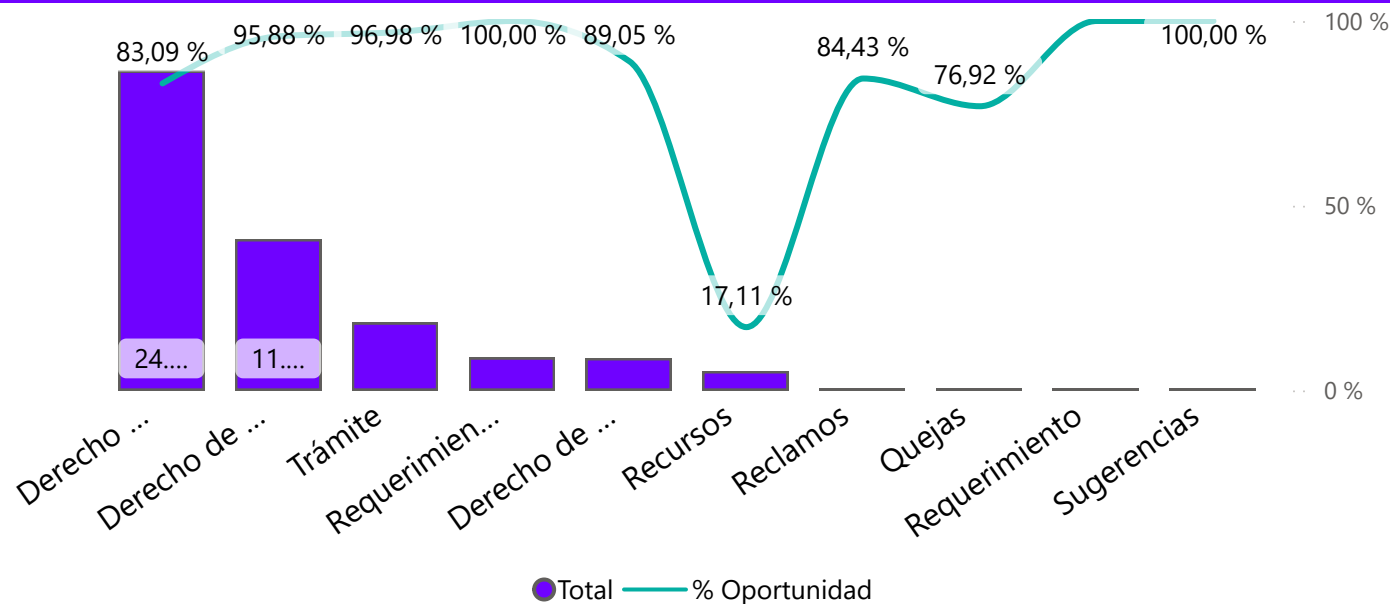
Var. % vs Mes
Anterior: **-0,9 %**

% Oportunidad

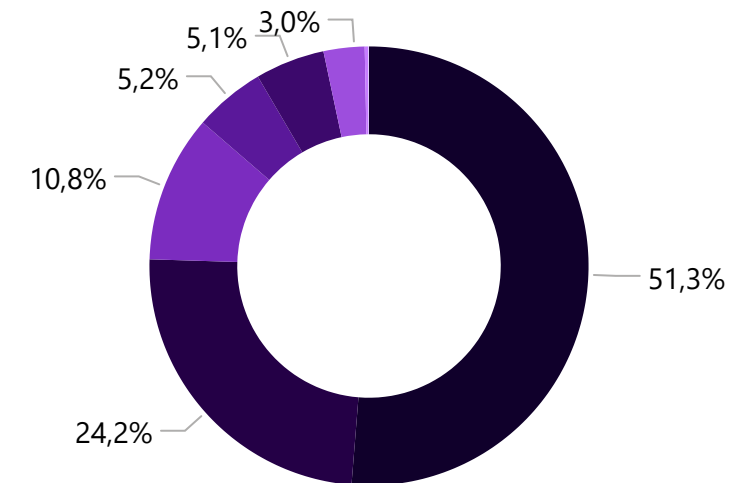
86,90 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,9 %**

Total y % Oportunidad por Requerimiento



% de Participación por Requerimiento



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSD - Detalle Ejes Temáticos

Total PQRSD

48.583

Var. % vs Mes
Anterior: **6,1 %**

Promedio Mensual

14.561

Var. % Vol. vs
Promedio: **233,7 %**

A Tiempo

42.218

Var. % vs Mes
Anterior: **7,2 %**

Extemporáneo

6.365

Var. % vs Mes
Anterior: **-0,9 %**

% Oportunidad

86,90 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,9 %**

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	5.663	43	5.706	99,25 %	11,7 %	5.706	11,7 %
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	2.410	395	2.805	85,92 %	5,8 %	8.511	17,5 %
Solicitud de investigacion a ies	1.466	1.254	2.720	53,90 %	5,6 %	11.231	23,1 %
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.593	186	1.779	89,54 %	3,7 %	13.010	26,8 %
Concurso general de ingreso de docentes	1.624	5	1.629	99,69 %	3,4 %	14.639	30,1 %
Convalidacion completa	1.462	102	1.564	93,48 %	3,2 %	16.203	33,4 %
(10 dias) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias	1.503	0	1.503	100,00 %	3,1 %	17.706	36,4 %
Radicado registro calificado	1.445	35	1.480	97,64 %	3,0 %	19.186	39,5 %
Consulta de informacion registros calificados	870	506	1.376	63,23 %	2,8 %	20.562	42,3 %
Solicitud de copia de actos administrativos	1.354	18	1.372	98,69 %	2,8 %	21.934	45,1 %
Certificado de existencia y representacion legal de ias	1.229	19	1.248	98,48 %	2,6 %	23.182	47,7 %
Total	42.218	6.365	48.583	86,90 %	100,0 %		

Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

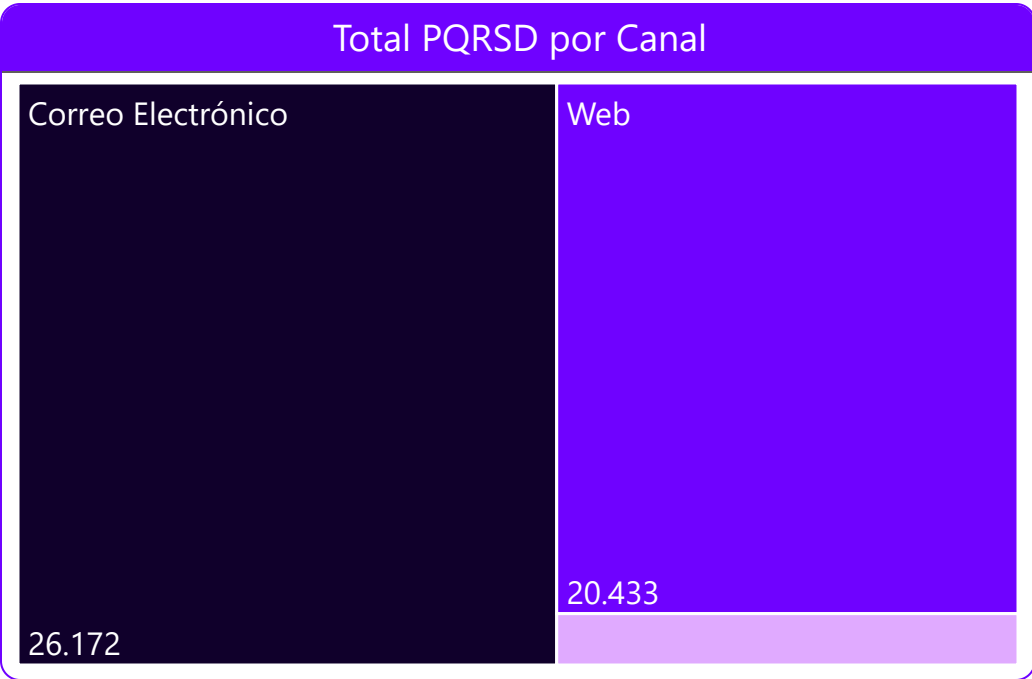
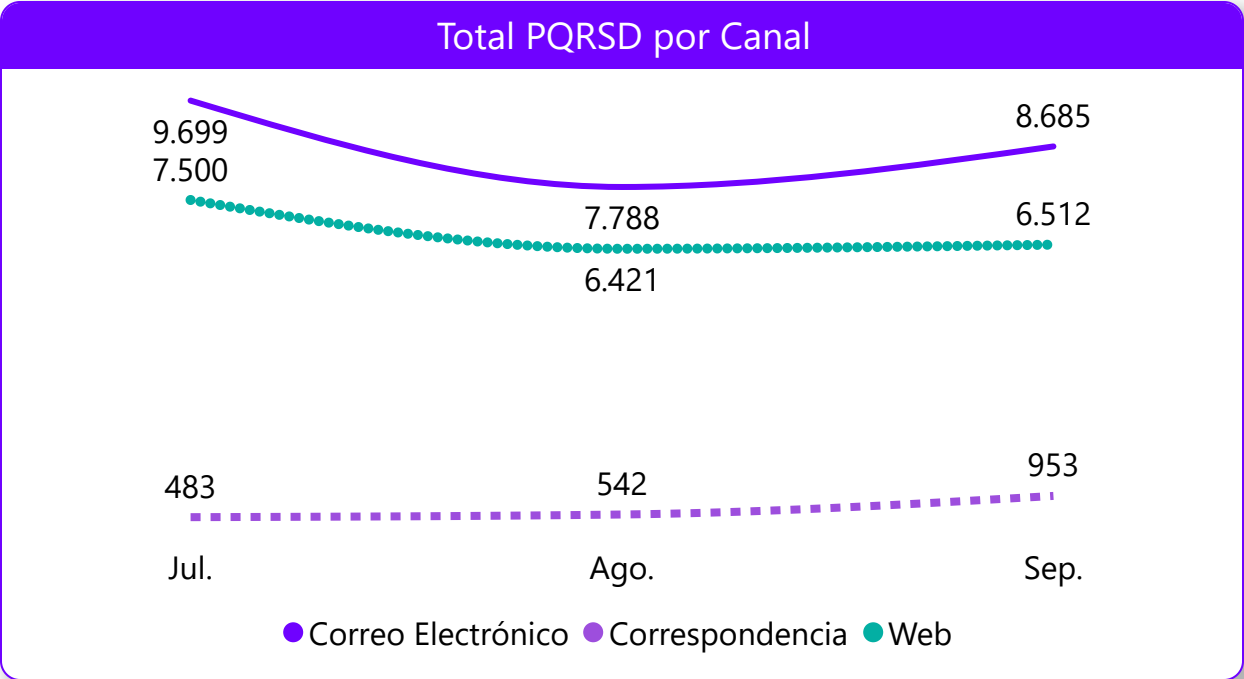
Jul.

Ago.

Sep.

Informe General PQRSDF - Detalle por Canales

Total PQRSD 48.583 Var. % vs Mes Anterior: 6,1 %	Promedio Mensual 14.561 Var. % Vol. vs Promedio: 233,7 %	A Tiempo 42.218 Var. % vs Mes Anterior: 7,2 %	Extemporáneo 6.365 Var. % vs Mes Anterior: -0,9 %	% Oportunidad 86,90 % Diferencia vs Mes Anterior: 0,9 %
---	---	--	--	--



Dependencia

Todas

Canal

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Detalle Respuestas Positivas y Negativas Derechos de Petición de Información

11.413
Total Positivas

31
Total Negativas

17
Negativa Inexistencia Info

Dependencia	Total Positivas
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	7.872
Grupo de Convalidaciones	2.824
Grupo de Gestión Documental	533
Subdirección de Inspección y Vigilancia	59
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	17
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	15
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	12
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	11
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	9
Oficina Asesora Jurídica	8
Subdirección de Talento Humano	6
Total	11.413

Dependencia

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

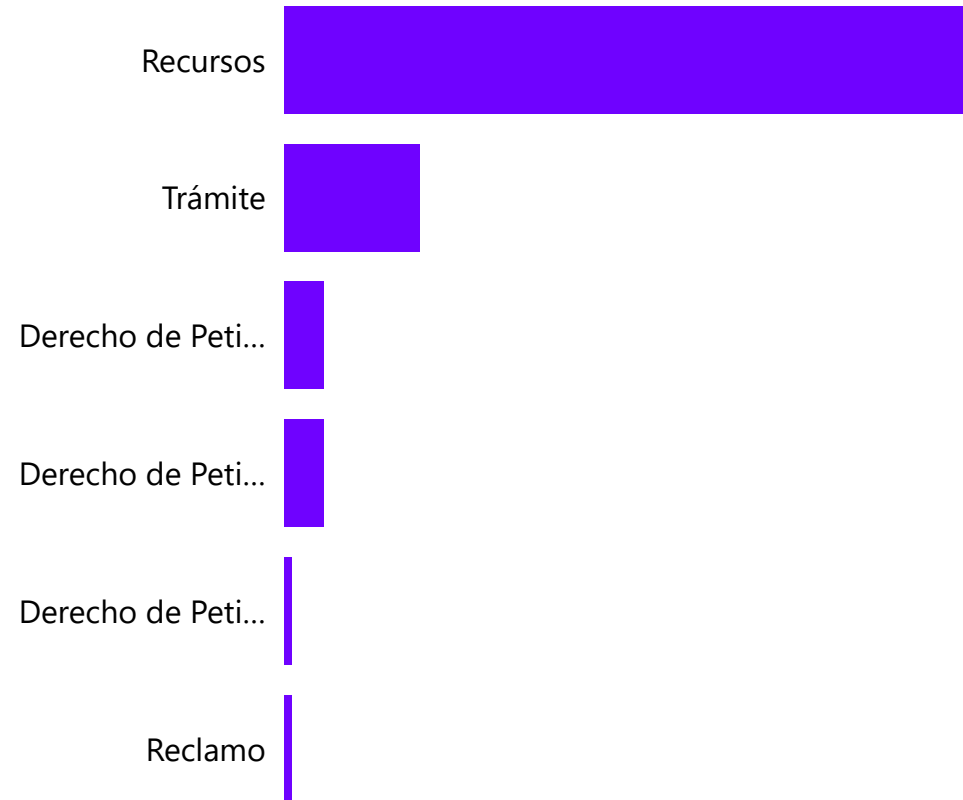


115

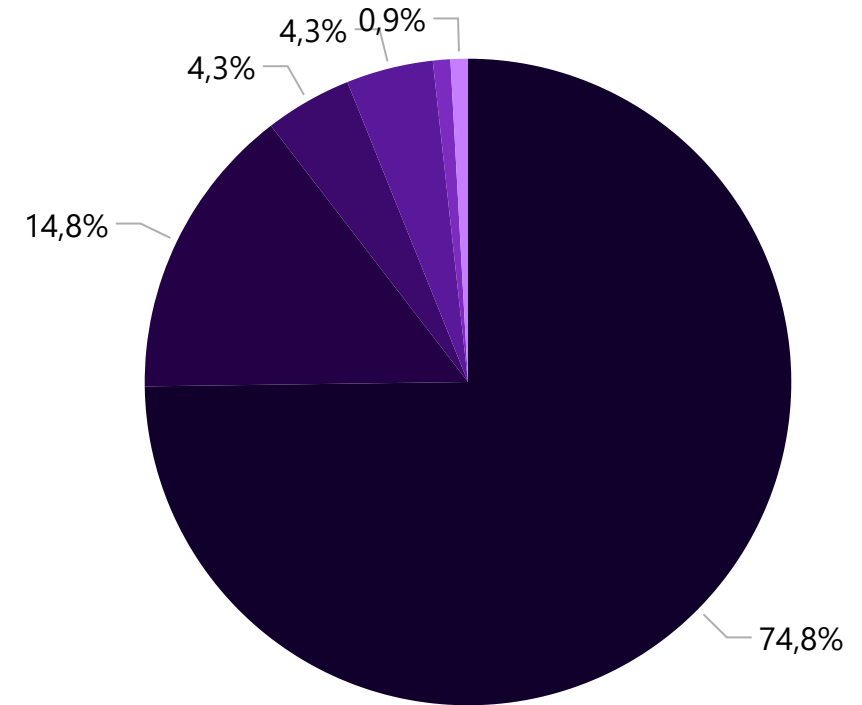
Total

Documentos Extemporáneos Abiertos de Vigencias Anteriores

Total por Requerimiento



% Participación por Requerimiento



Dependencia ▼

Todas ▼

Requerimiento ▼

Todas ▼

2024



Total Recibido vs Total a Gestionar por Periodos

47.839

Total Recibido

36.303

Total a Gestionar

32.110

A Tiempo

4.193

Extemporáneo

88,45 %

% Oportunidad

Trimestre	Total Recibido en el Trimestre	Total a Gestionar en el Trimestre	A Tiempo	Extemporáneo	% Oportunidad
Trim.3	47.839	36.303	32.110	4.193	88,45 %
Total	47.839	36.303	32.110	4.193	88,45 %

Dependencia

Todas

Trim.1

Trim.2

Trim.3



Informe General de Quejas y Reclamos

Ministerio de
Educación Nacional

Somos la Revolución
del Cambio





115
Total QR

1
Quejas

114
Reclamos

96
A Tiempo

19
Extemporáneos

83,48 %
% Oportunidad

Oficina Inicial ▼

Todas ▼

Mes ▼

Todas ▼

Requerimiento ▼

Todas ▼

Oficina Inicial	Quejas	Reclamos	Total		% Oportunidad	Ranking
Dirección de Primera Infancia	0	1	1		100,00 %	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1		100,00 %	1
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	0	8	8		100,00 %	1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	0	103	103		82,52 %	2
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	0	2	2		50,00 %	3
Total	1	114	115		83,48 %	2



115
Total QR

1
Quejas

114
Reclamos

Oficina Inicial ▼

Todas ▼

96
A Tiempo

19
Extemporáneos

83,48 %
% Oportunidad

Mes ▼

Todas ▼

Requerimiento ▼

Todas ▼

Oficina Inicial	A Tiempo	Extemporáneos	Total	Abiertas	Cerradas
Dirección de Calidad para la Educación Superior	85	18	103	6	97
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	8	0	8	0	8
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	1	1	2	0	2
Dirección de Primera Infancia	1	0	1	0	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	1	0	1
Total	96	19	115	6	109



115
Total QR

1
Quejas

114
Reclamos

Oficina Inicial

Todas

96
A Tiempo

19
Extemporáneos

83,48 %
% Oportunidad

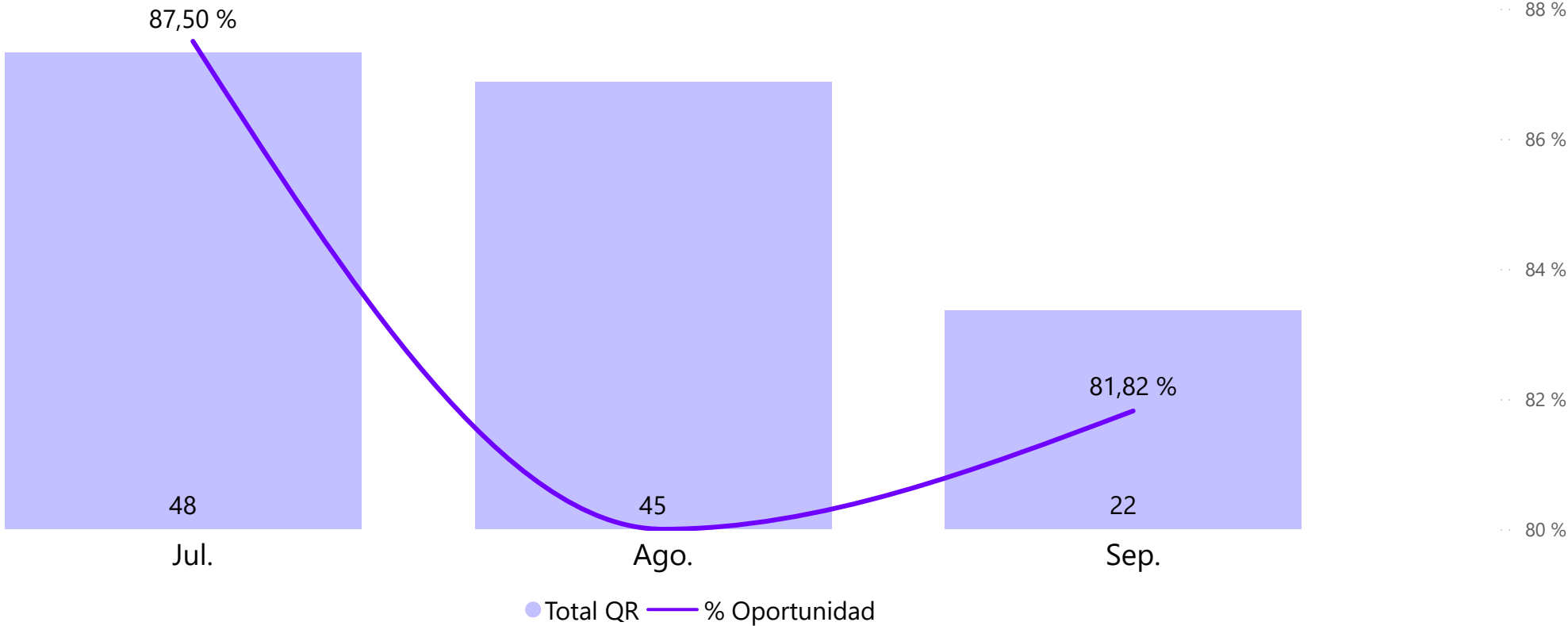
Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Total QR y % Oportunidad por Mes





115
Total QR

1
Quejas

114
Reclamos

96
A Tiempo

19
Extemporáneos

83,48 %
% 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	103
Reclamos servicios	100
Reclamos procesos men	3
☐ Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	8
Reclamos servicios	8
☐ Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	2
Reclamos procesos men	2
☐ Dirección de Primera Infancia	1
Reclamos procesos men	1
☐ Oficina de Control Disciplinario Interno	1
Quejas funcionarios men	1
Total	115



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



19.231
Total Recibido

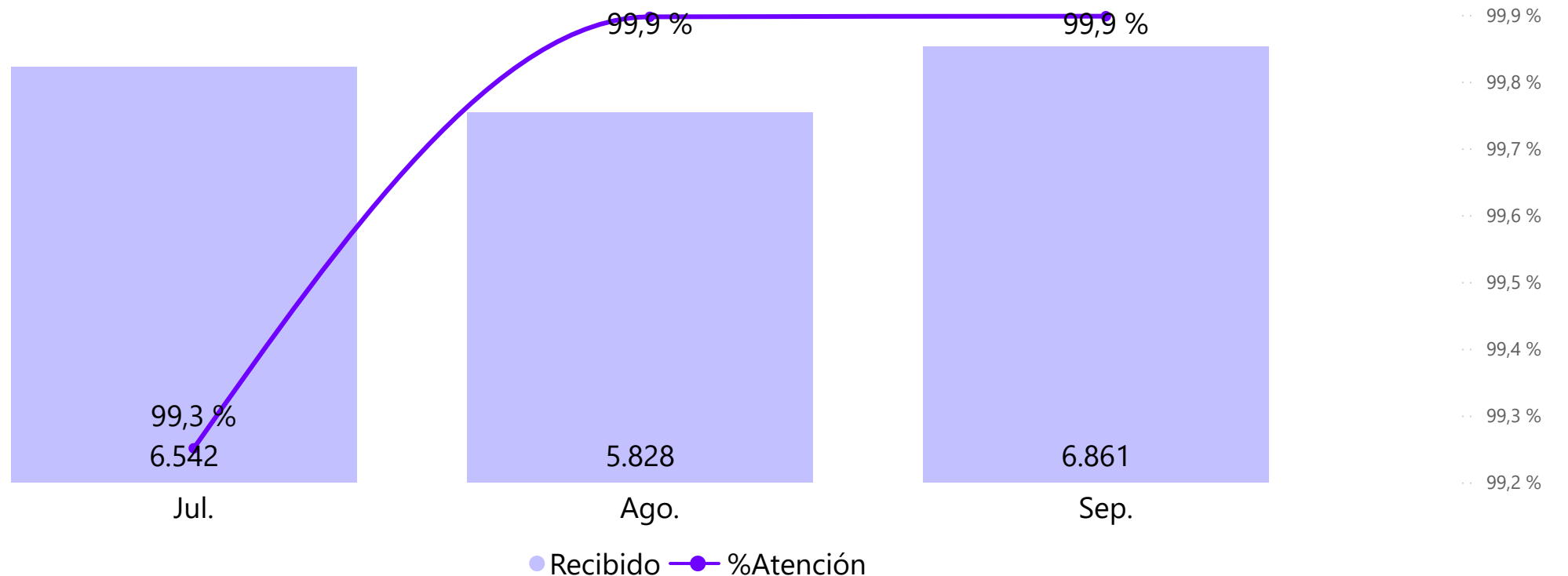
19.169
Total Atendido

99,7 %
Nivel de Atención

6.410
Promedio Mes TR

6.390
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Call Center - Canal Clic to Call



831
Total Recibido

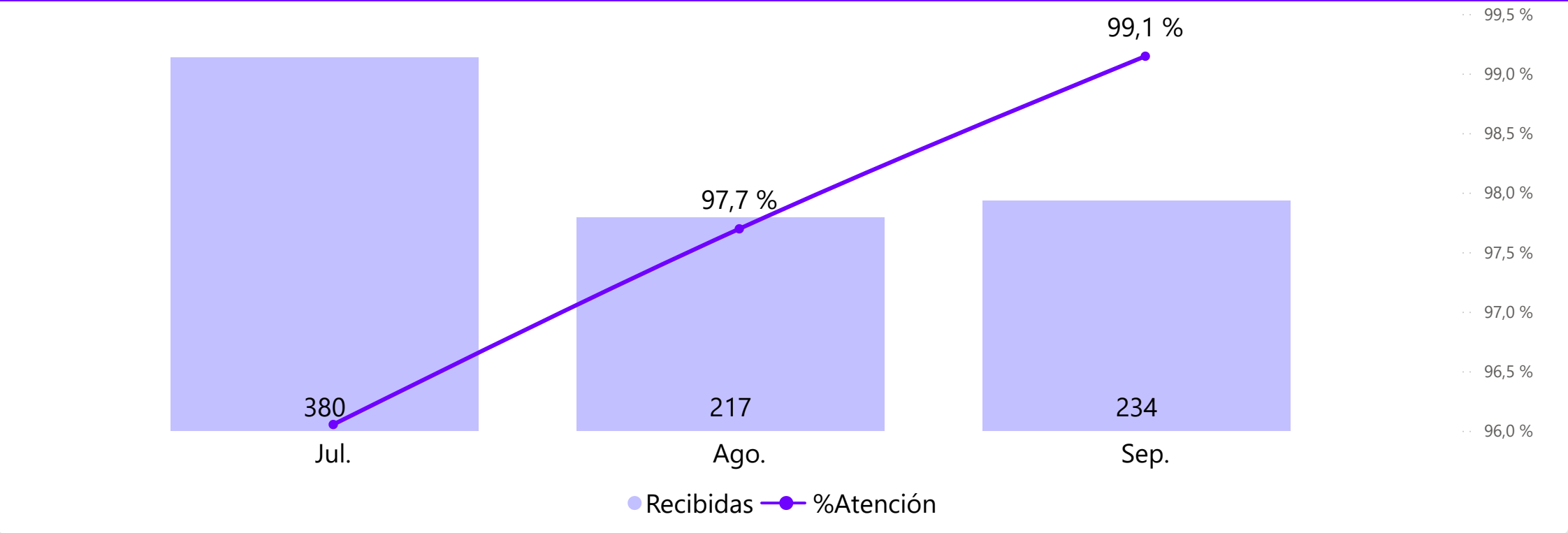
809
Total Atendido

97,4 %
Nivel de Atención

277
Promedio Mes TR

270
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Call Center - Canal Chat



2.678
Total Recibido

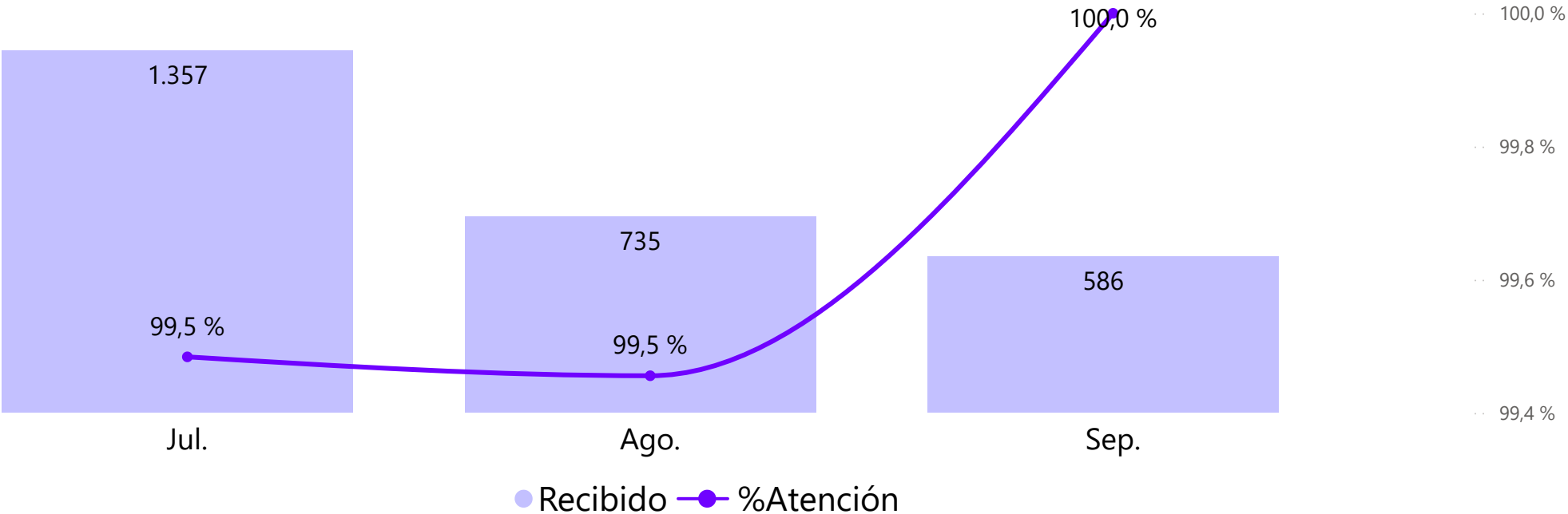
2.667
Total Atendido

99,6 %
Nivel Atención

893
Promedio Mes TR

889
Promedio Mes TA

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Jul.

Ago.

Sep.



Informe General Call Center - Canal Web Call Back



412

Total Registros

407

Total Efectivos

98,8 %

Nivel Efectividad

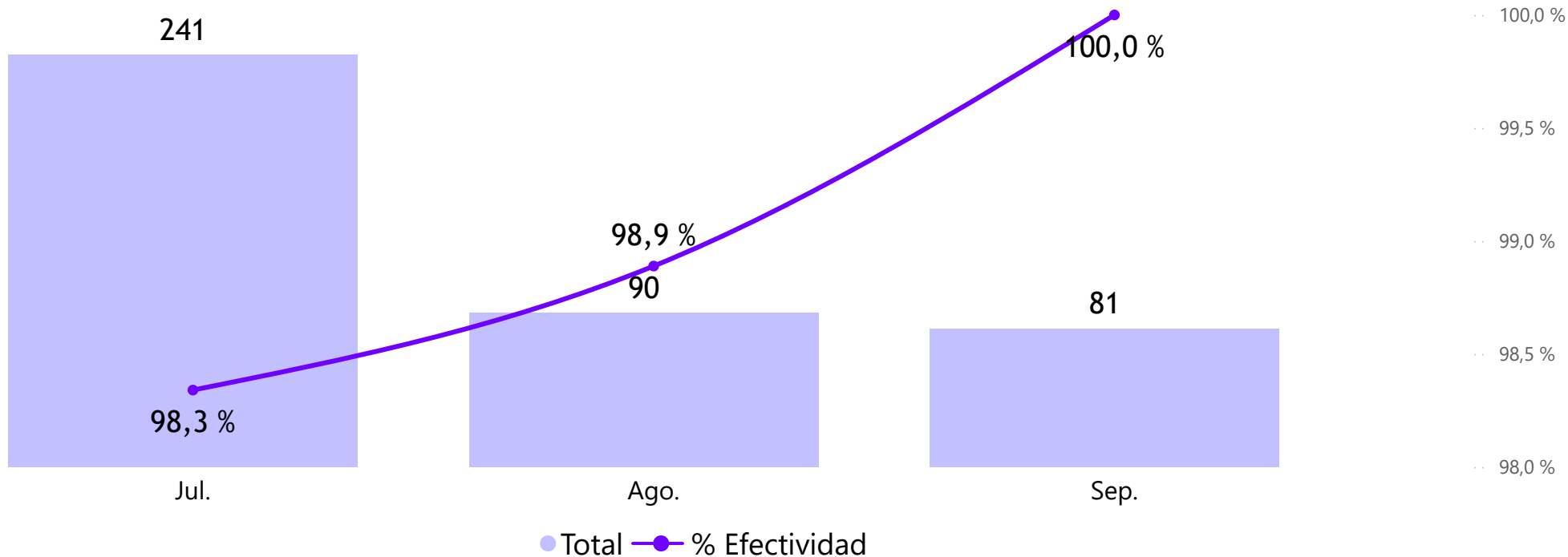
137

Promedio Mes TR

136

Promedio Mes TE

Total Registros y % Efectividad por Mes



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Call Center - Canal Chat Bot



38.127
Total Preguntas

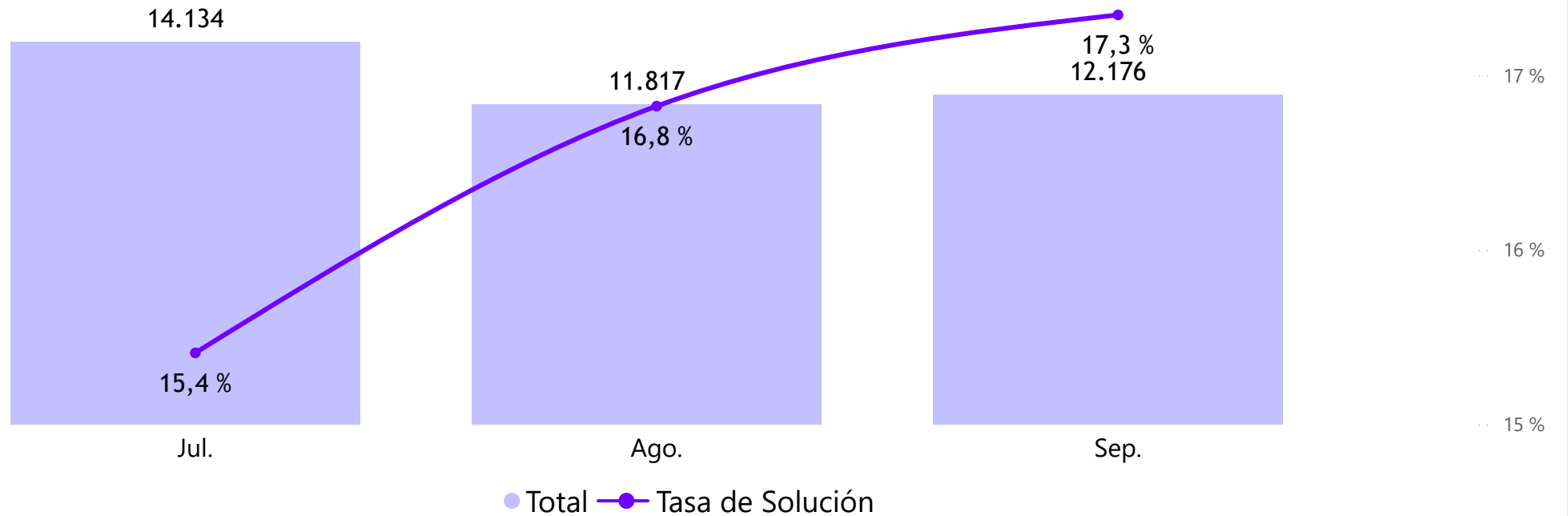
6.278
P. Resueltas

16,5 %
% Respuesta

12.709
Promedio Mes TP

2.093
Promedio Mes PR

Total Preguntas y Tasa de Solución por Mes



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Call Center - Canal Video Llamada



755

Total Recibido

686

Total Atendido

90,9 %

Nivel Atención

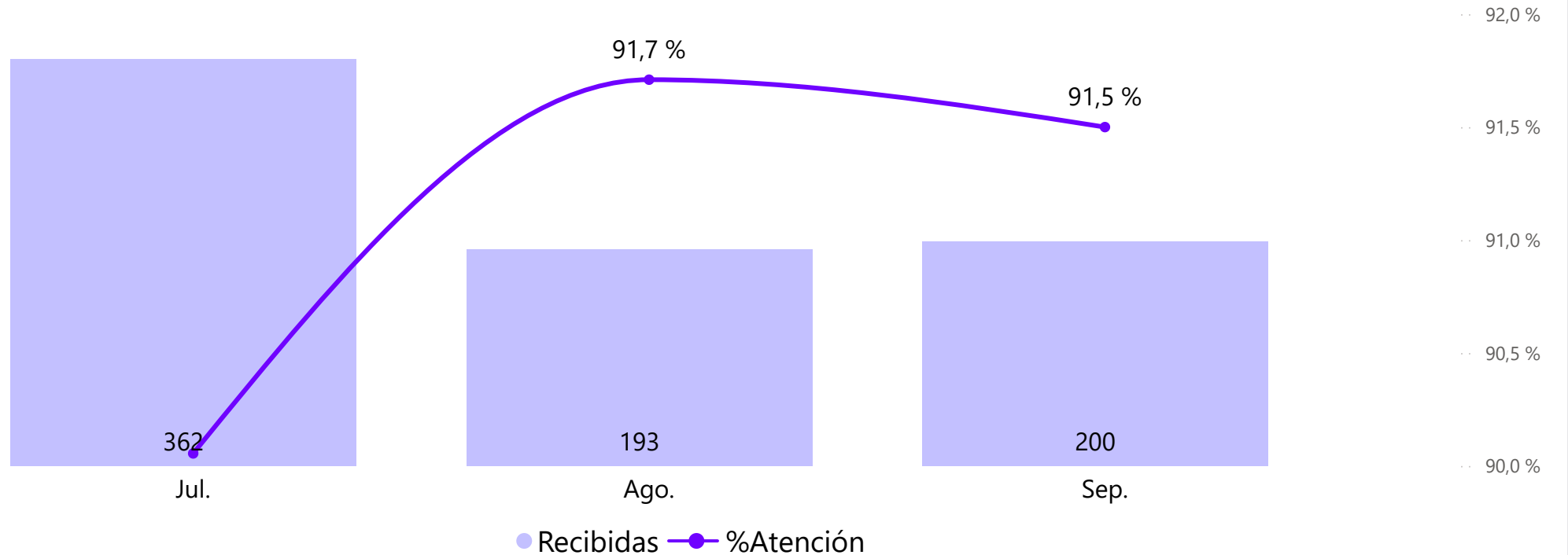
252

Promedio Mes TR

229

Promedio Mes TA

Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Call Center - Detalle Categorías

Total General

23.672

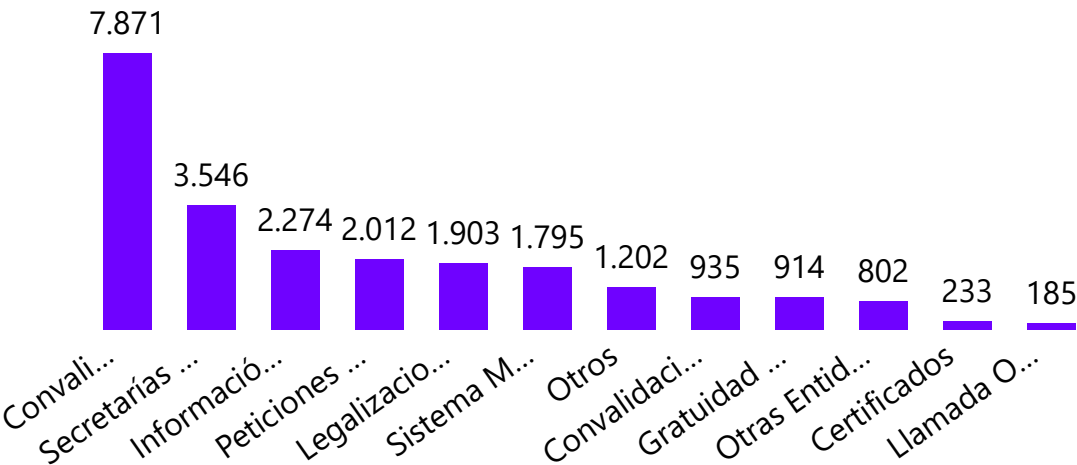
Dif. ABS vs Mes Anterior: 4.974
Var. % vs Mes Anterior: 26,6 %

Promedio Mensual

8.079

Dif. ABS Volumen vs Promedio: 15.593
Var. % Volumen vs Promedio: 193,0 %

Total por Categorías



Categorías	Total	Como % del Total	Acum. %
Convalidación Superior	7.871	33,3 %	33,3 %
Secretarías de Educación	3.546	15,0 %	48,2 %
Información General del MEN	2.274	9,6 %	57,8 %
Peticiones Quejas y Reclamos	2.012	8,5 %	66,3 %
Legalizaciones	1.903	8,0 %	74,4 %
Sistema Maestro	1.795	7,6 %	82,0 %
Otros	1.202	5,1 %	87,0 %
Total	23.672	100,0 %	

Canal

Todas

Categoría

Todas

Subcategoría

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Menú de Inicio



General



Trámites

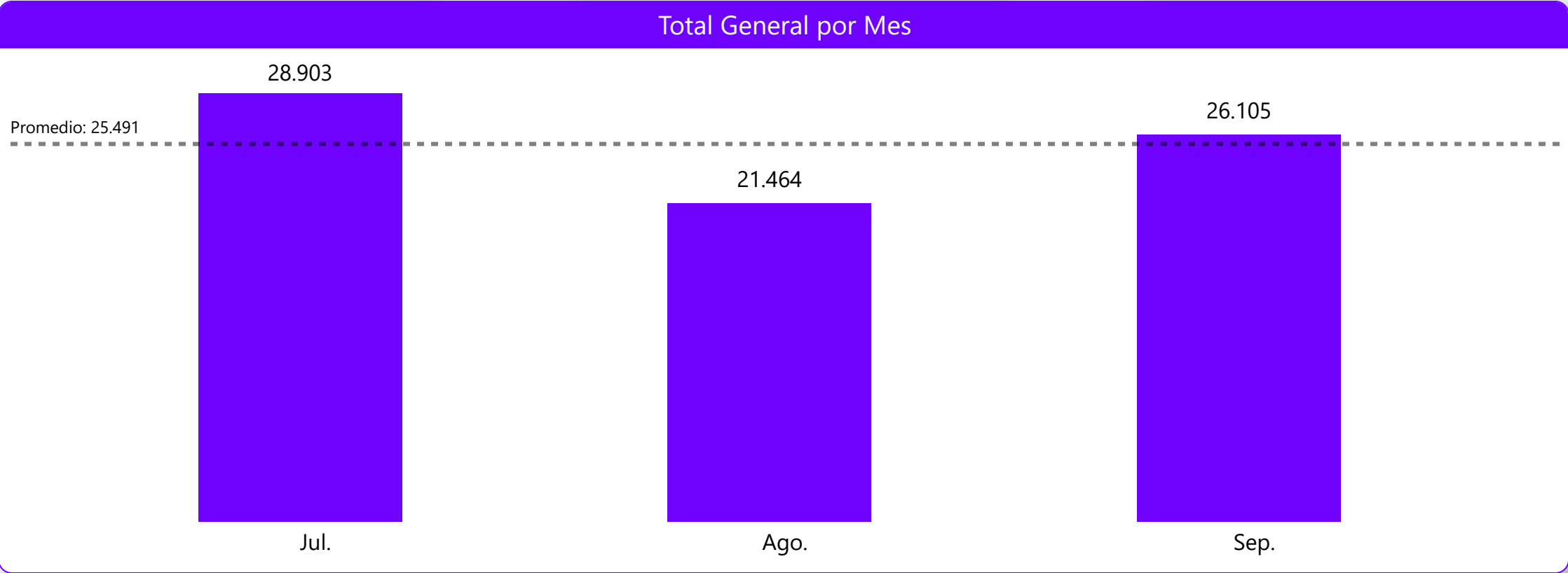


Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

76.472
Total

25.491
Promedio Mensual

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



Tipo ▼
 ▼

Jul.

Ago.

Sep.



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

76.472

Total

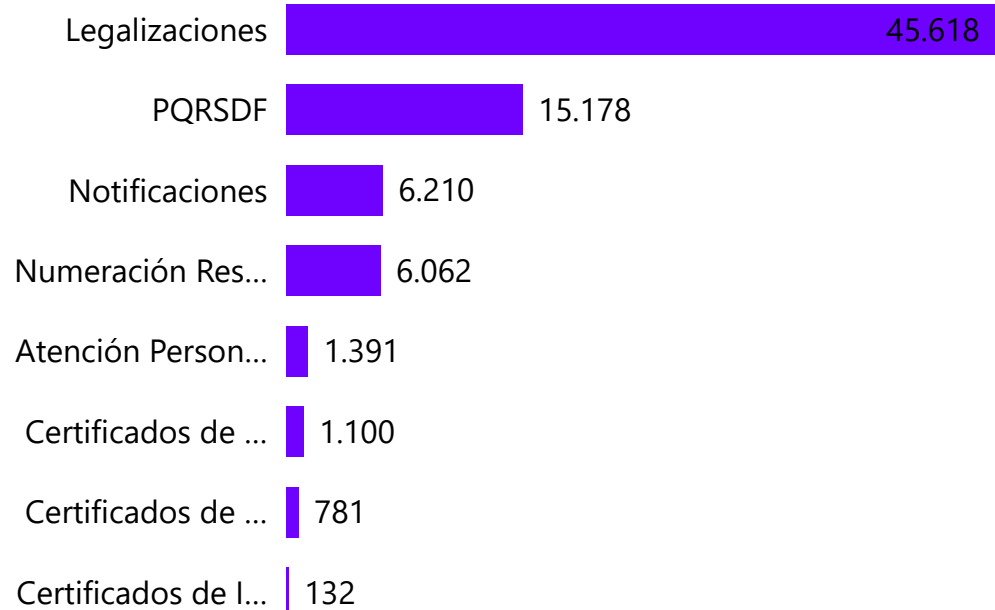
25.491

Promedio Mensual

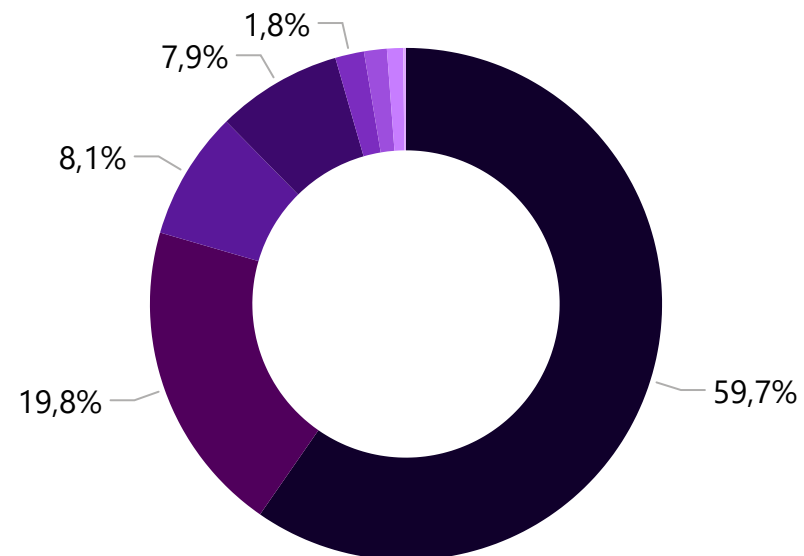
3,3 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Total por Tipo



% Participación por Tipo



Tipo

Todas

Jul.

Ago.

Sep.



Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

76.472

Total

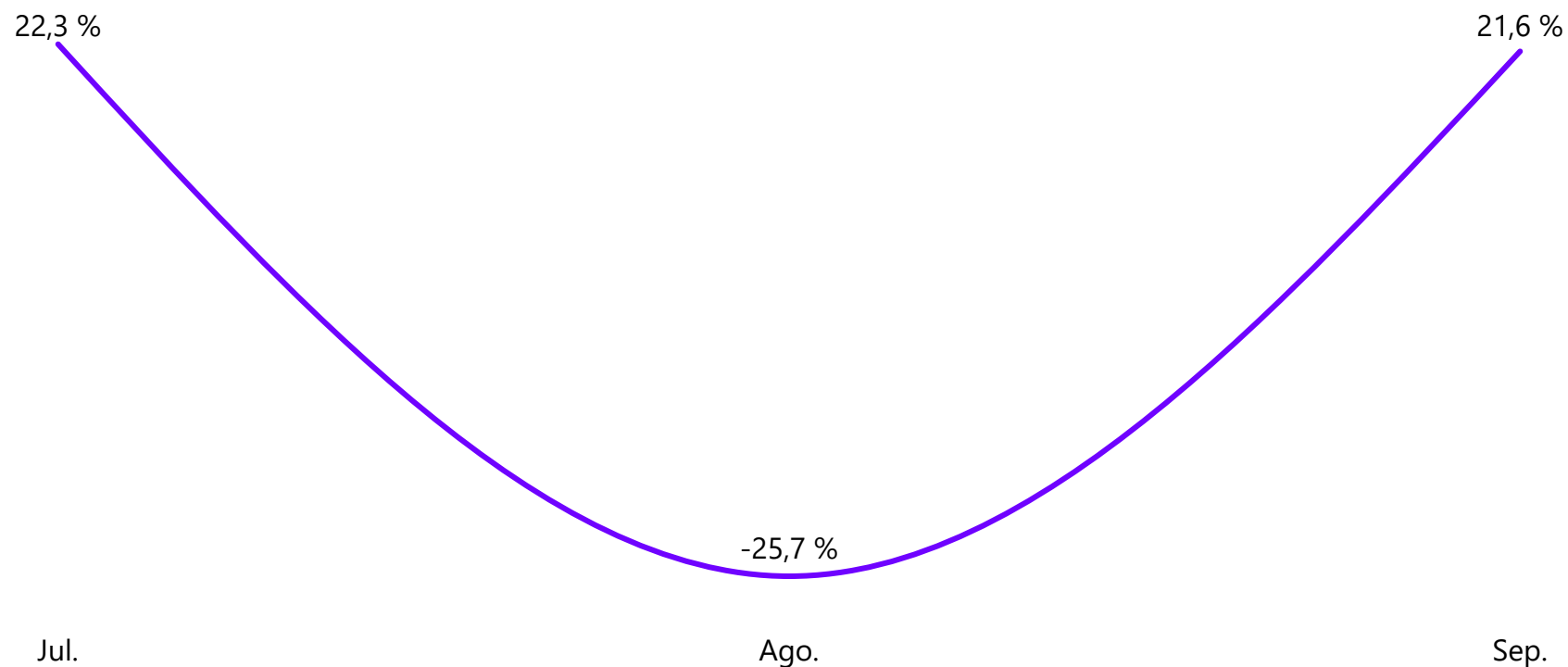
25.491

Promedio Mensual

3,3 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Variación % Volumen Mensual



Tipo

Todas

Jul.

Ago.

Sep.



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

76.472

Total

25.491

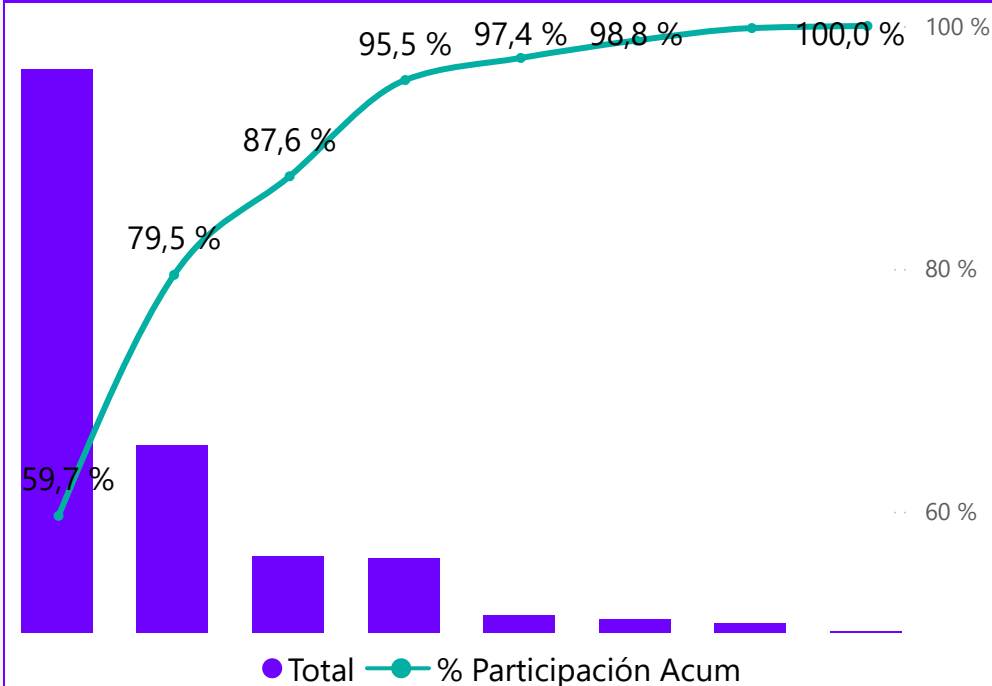
Promedio Mensual

3,3 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Tipo	Total	% Participación	Acum. Total	% Participación Acum
Legalizaciones	45.618	59,7 %	45.618	59,7 %
PQRSDF	15.178	19,8 %	60.796	79,5 %
Notificaciones	6.210	8,1 %	67.006	87,6 %
Numeración Resoluciones	6.062	7,9 %	73.068	95,5 %
Atención Personalizada	1.391	1,8 %	74.459	97,4 %
Certificados de Existencia	1.100	1,4 %	75.559	98,8 %
Certificados de Programa	781	1,0 %	76.340	99,8 %
Certificados de Identidad	132	0,2 %	76.472	100,0 %
Total	76.472	100,0 %		

Distribución de Pareto por Trámite



Tipo

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

76.472

Total

25.491

Promedio Mensual

3,3 %

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
Jul.	28.903	23.639	5.264	▲ 22,3 %
Ago.	21.464	28.903	-7.439	▼ -25,7 %
Sep.	26.105	21.464	4.641	▲ 21,6 %
Total	76.472	74.006	2.466	3,3 %

Análisis Comparativo Volumen Mensual vs Año Anterior

Mes	Total Hoy	Total Mismo Mes Año Anterior	Dif. ABS	Var. %
Jul.	28.903	27.931	972	▲ 3,5 %
Ago.	21.464	21.817	-353	▼ -1,6 %
Sep.	26.105	27.594	-1.489	▼ -5,4 %
Total	76.472	77.342	-870	-1,1 %

Tipo

Todas

Jul.

Ago.

Sep.