



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 PQRSDF

44.823

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,3 %**

Promedio Mensual

14.656

Var. % Vol. vs
Promedio: **205,8 %**

A Tiempo

40.172

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

Extemporáneo

4.651

Var. % vs Mes
Anterior: **-8,3 %**

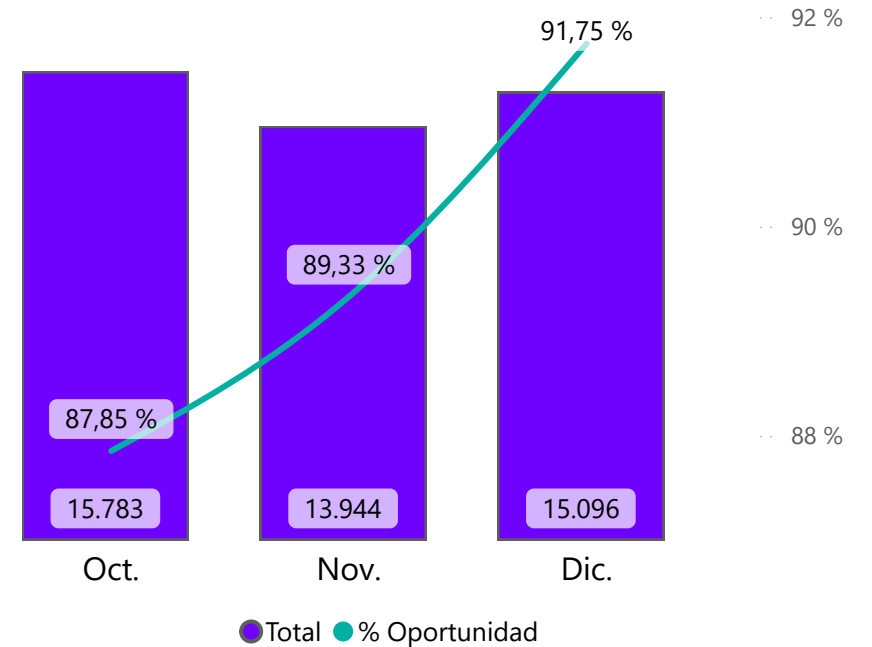
% Oportunidad

89,62 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,7 %**

Dependencia	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	Ranking
Despacho del Viceministro de Educación Superior	83	140	223	37,22 %	33
Asesores del Despacho	17	19	36	47,22 %	32
Dirección de Fomento de la Educación Superior	26	26	52	50,00 %	31
CNA	538	322	860	62,56 %	30
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	96	30	126	76,19 %	29
Pueblos y Comunidades Etnicas	297	83	380	78,16 %	28
Grupo de Convalidaciones	5.594	1.345	6.939	80,62 %	27
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	160	38	198	80,81 %	26
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2.610	617	3.227	80,88 %	25
Total	40.172	4.651	44.823	89,62 %	

Total y % Oportunidad por Mes



Dependencia

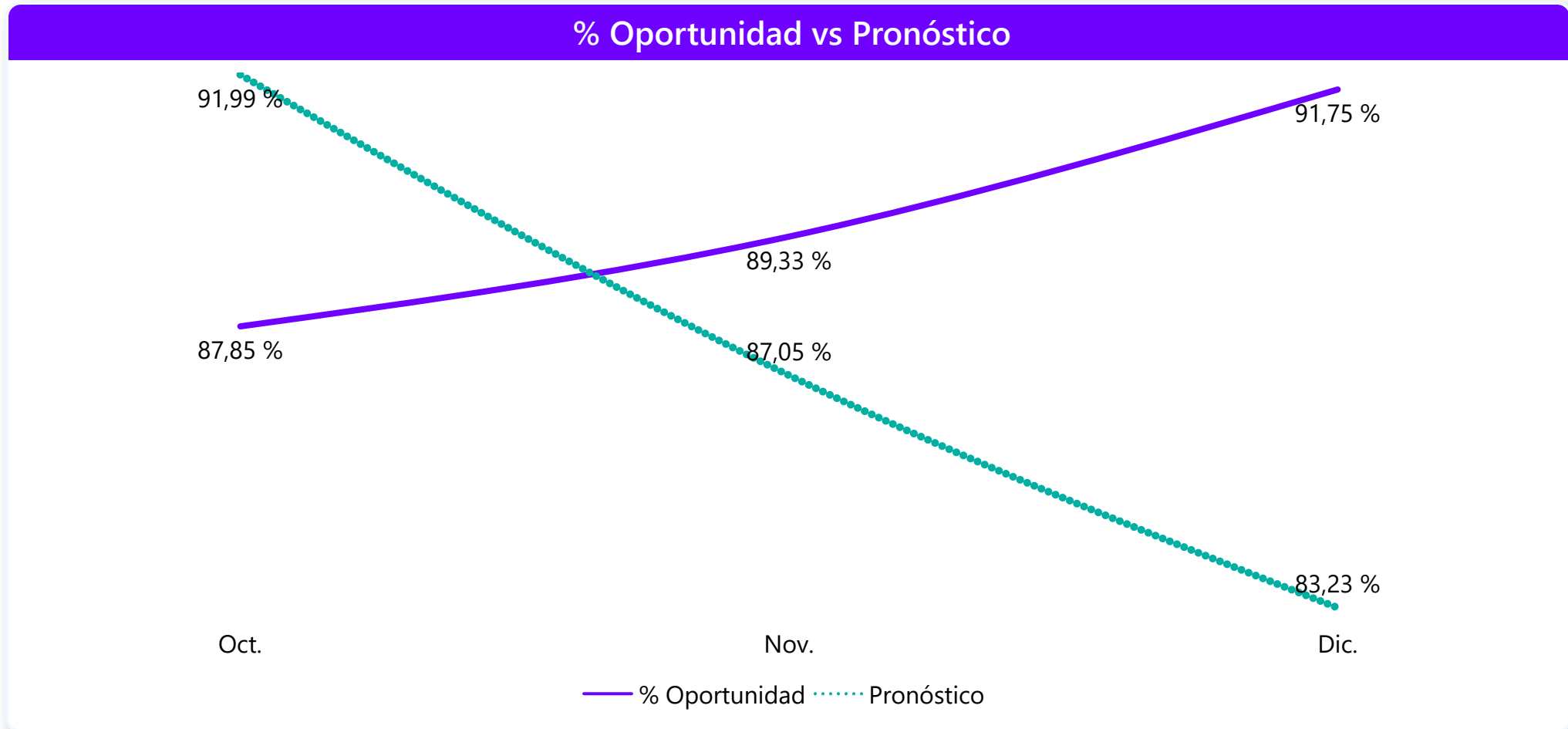
Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Oportunidad Real vs Pronóstico (Modelo SARIMAX)



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDF - Gestión A Tiempo

Total PQRSDF

44.823

Dif. ABS vs Mes Anterior: **-1.054**

Var. % vs Mes Anterior: **-2,3 %**

A Tiempo

40.172

Dif. ABS vs Mes Anterior: **-633**

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

Promedio Mensual

12.943

Dif. ABS Vol. vs Promedio: **27.229**

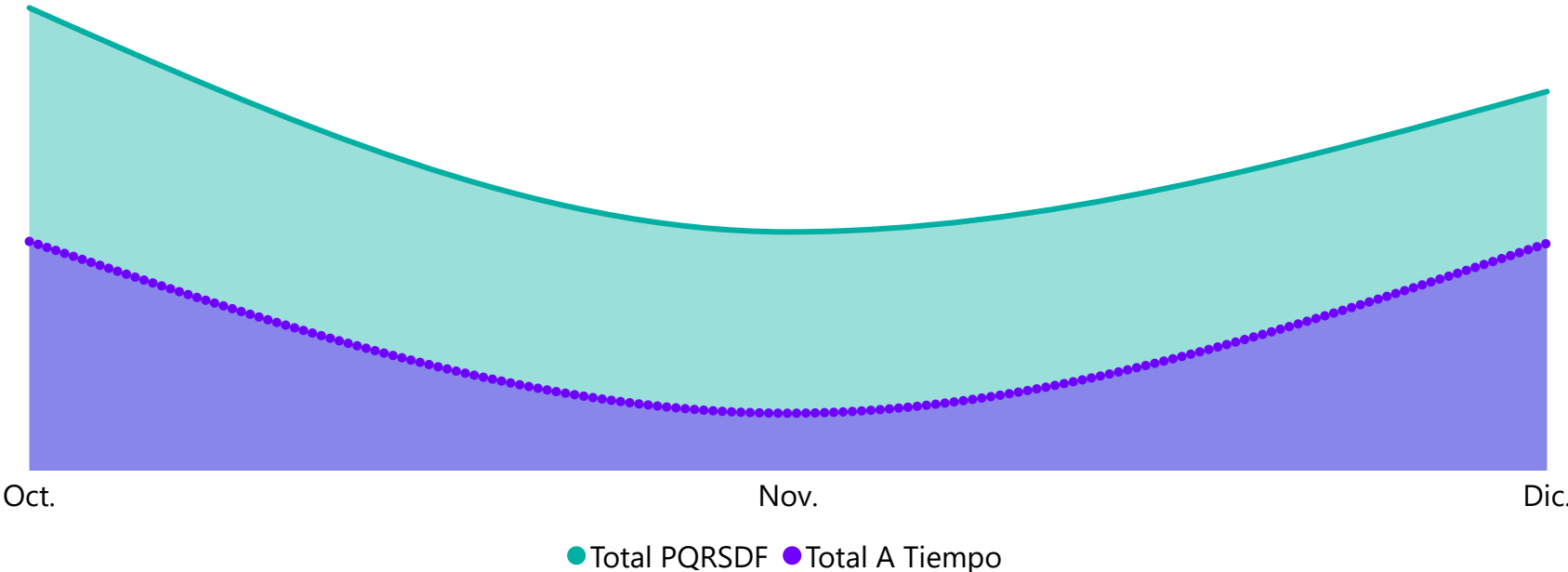
Var.% vs Promedio: **210,4 %**

% Oportunidad

89,62 %

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

Total PQRSDF vs Total A Tiempo por Mes



Dependencia

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDF - Gestión Extemporánea

Total PQRSDF

44.823

Dif. ABS vs Mes Anterior: -1.054

Var. % vs Mes Anterior: -2,3 %

Extemporáneo

4.651

Dif. ABS vs Mes Anterior: -421

Var. % vs Mes Anterior: -8,3 %

Promedio Mensual

1.713

Dif. ABS vs Promedio: 2.938

Var. % vs Promedio: 171,6 %

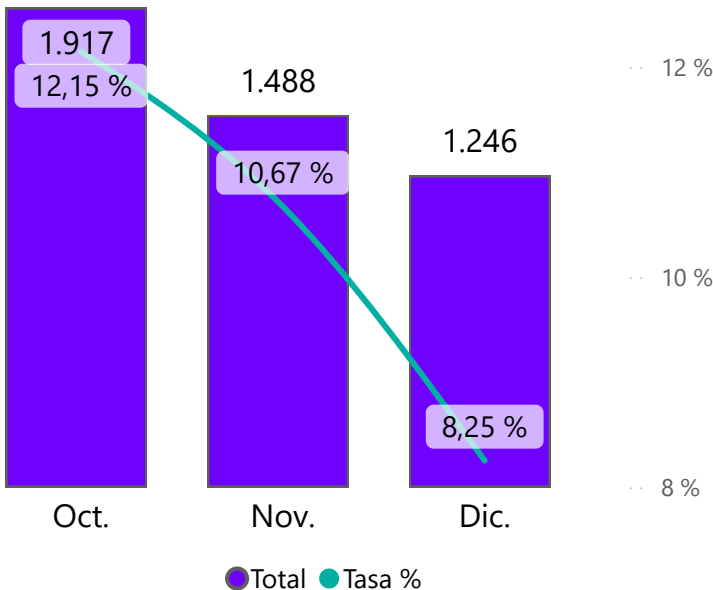
Tasa de Extemporáneos

10,38 %

Dif. vs Mes Anterior: -0,68 %

Dependencia	Abiertos	Cerrados	Total	Tasa de Extemporáneos
Grupo de Convalidaciones	851	494	1.345	19,38 %
Subdirección de Inspección y Vigilancia	546	404	950	15,62 %
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	143	474	617	19,12 %
CNA	92	230	322	37,44 %
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	164	138	302	16,77 %
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	40	165	205	11,82 %
Subdirección de Talento Humano	54	119	173	10,43 %
Despacho del Viceministro de Educación Superior	71	69	140	62,78 %
Subdirección de Fomento de Competencias	20	98	118	14,92 %
Total	2.064	2.587	4.651	14,29 %

Extemporáneos y Tasa % por Mes



Dependencia

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDF - Detalle Viceministerios

Total PQRSDF

44.823

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,3 %**

Promedio Mensual

14.656

Var. % Vol. vs
Promedio: **205,8 %**

A Tiempo

40.172

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

Extemporáneo

4.651

Var. % vs Mes
Anterior: **-8,3 %**

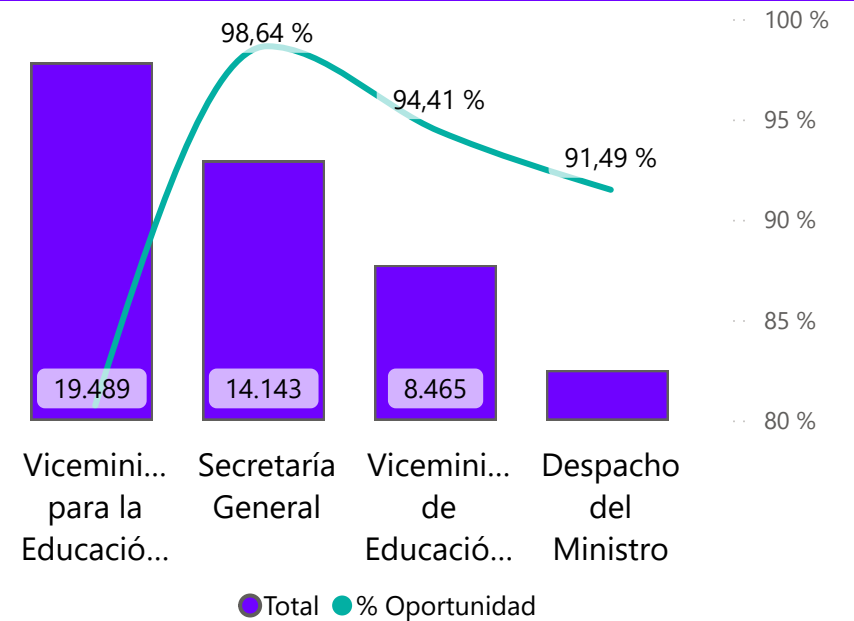
% Oportunidad

89,62 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,7 %**

Viceministerio	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	
Secretaría General	13.951	192	14.143		98,64 %
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	7.992	473	8.465		94,41 %
Despacho del Ministro	2.494	232	2.726		91,49 %
Viceministerio para la Educación Superior	15.735	3.754	19.489		80,74 %
Total	40.172	4.651	44.823		89,62 %

Total & Oportunidad por Viceministerio



Viceministerio

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDF - Detalle Requerimientos

Total PQRSDF

44.823

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,3 %**

Promedio Mensual

14.656

Var. % Vol. vs
Promedio: **205,8 %**

A Tiempo

40.172

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

Extemporáneo

4.651

Var. % vs Mes
Anterior: **-8,3 %**

% Oportunidad

89,62 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,7 %**

Requerimiento	A Tiempo	Extemporáneo	Total	% Oportunidad	Como % del Total	Acum. Total	Acum. %
Derecho de Petición	19.961	3.019	22.980	86,86 %	51,3 %	22.980	51,3 %
Derecho de Petición de Información	11.838	507	12.345	95,89 %	27,5 %	35.325	78,8 %
Trámite	4.451	211	4.662	95,47 %	10,4 %	39.987	89,2 %
Derecho de Petición de Consulta	1.738	148	1.886	92,15 %	4,2 %	41.873	93,4 %
Requerimientos Entes de Control	1.824	0	1.824	100,00 %	4,1 %	43.697	97,5 %
Recursos	204	736	940	21,70 %	2,1 %	44.637	99,6 %
Reclamos	133	20	153	86,93 %	0,3 %	44.790	99,9 %
Requerimiento	11	2	13	84,62 %	0,0 %	44.803	100,0 %
Quejas	4	8	12	33,33 %	0,0 %	44.815	100,0 %
Total	40.172	4.651	44.823	89,62 %	100,0 %		

Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDf - Detalle Ejes Temáticos

Total PQRSDf

44.823

Var. % vs Mes
Anterior: **-2,3 %**

Promedio Mensual

14.656

Var. % Vol. vs
Promedio: **205,8 %**

A Tiempo

40.172

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

Extemporáneo

4.651

Var. % vs Mes
Anterior: **-8,3 %**

% Oportunidad

89,62 %

Diferencia vs Mes
Anterior: **0,7 %**

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	6.246	63	6.309	99,00 %	14,1 %	6.309	14,1 %
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.054	401	3.455	88,39 %	7,7 %	9.764	21,8 %
Solicitud de investigacion a ies	1.933	556	2.489	77,66 %	5,6 %	12.253	27,3 %
Consulta de informacion registros calificados	1.274	587	1.861	68,46 %	4,2 %	14.114	31,5 %
Convalidacion completa	1.225	189	1.414	86,63 %	3,2 %	15.528	34,6 %
(10 dias) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias	1.350	0	1.350	100,00 %	3,0 %	16.878	37,7 %
Radicado registro calificado	1.251	3	1.254	99,76 %	2,8 %	18.132	40,5 %
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.162	88	1.250	92,96 %	2,8 %	19.382	43,2 %
Concurso general de ingreso de docentes	1.218	11	1.229	99,10 %	2,7 %	20.611	46,0 %
Certificado de existencia y representacion legal de ies	1.151	13	1.164	98,88 %	2,6 %	21.775	48,6 %
Solicitud de copia de actos administrativos	1.135	5	1.140	99,56 %	2,5 %	22.915	51,1 %
Total	40.172	4.651	44.823	89,62 %	100,0 %		

Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

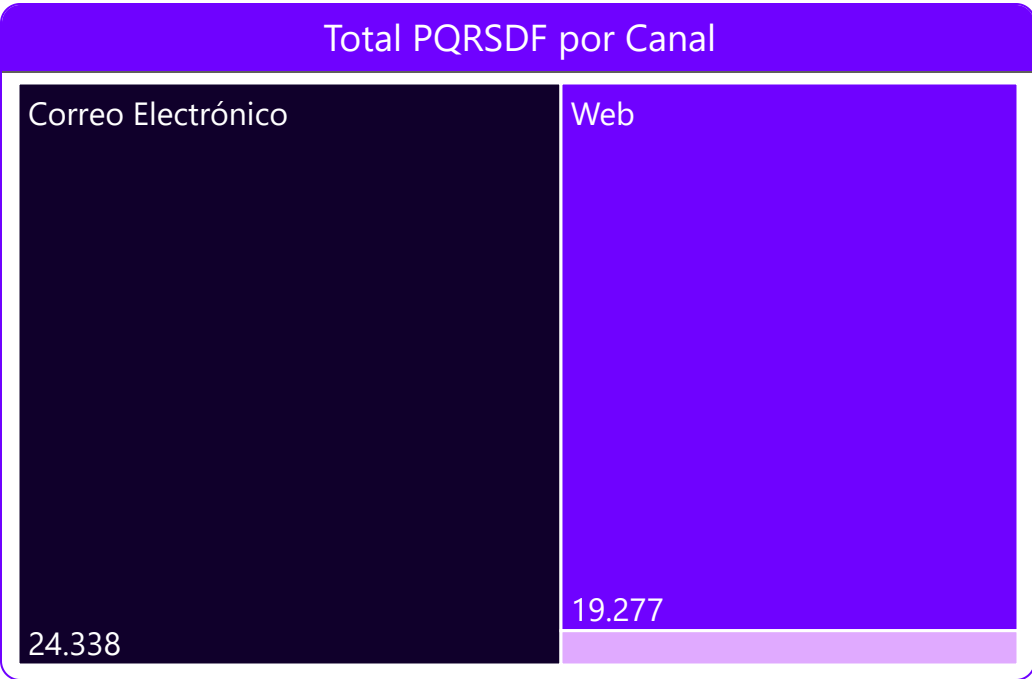
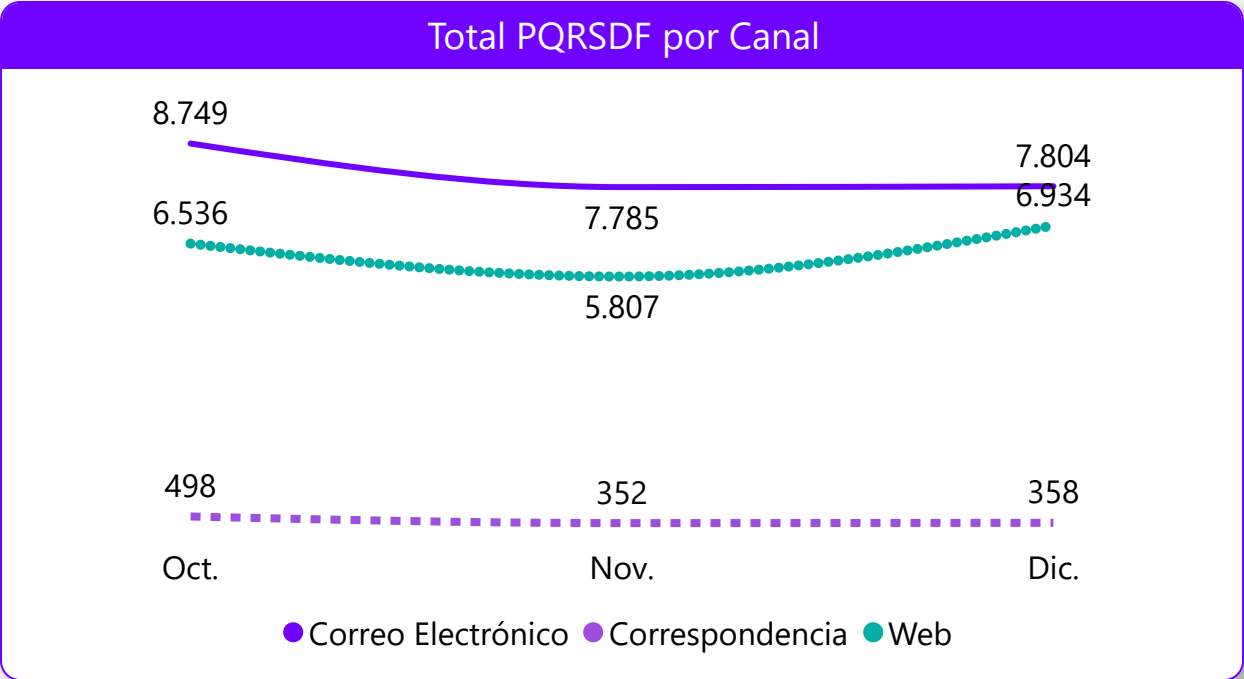
Oct.

Nov.

Dic.

Informe General PQRSDF - Detalle por Canales

Total PQRSDF 44.823 Var. % vs Mes Anterior: -2,3 %	Promedio Mensual 14.656 Var. % Vol. vs Promedio: 205,8 %	A Tiempo 40.172 Var. % vs Mes Anterior: -1,6 %	Extemporáneo 4.651 Var. % vs Mes Anterior: -8,3 %	% Oportunidad 89,62 % Diferencia vs Mes Anterior: 0,7 %
---	---	---	--	--



Dependencia

Todas

Canal

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Detalle Respuestas Positivas y Negativas Derechos de Petición de Información

11.936
Total Positivas

49
Total Negativas

31
Negativa Inexistencia Info

Dependencia	Total Positivas
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	7.928
Grupo de Convalidaciones	3.275
Grupo de Gestión Documental	501
Subdirección de Inspección y Vigilancia	51
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	28
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	24
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	13
Oficina Asesora Jurídica	12
Subdirección de Acceso	12
Subdirección de Talento Humano	11
Subdirección de Contratación	10
Total	11.936

Dependencia

Todas

Oct.

Nov.

Dic.



3.980

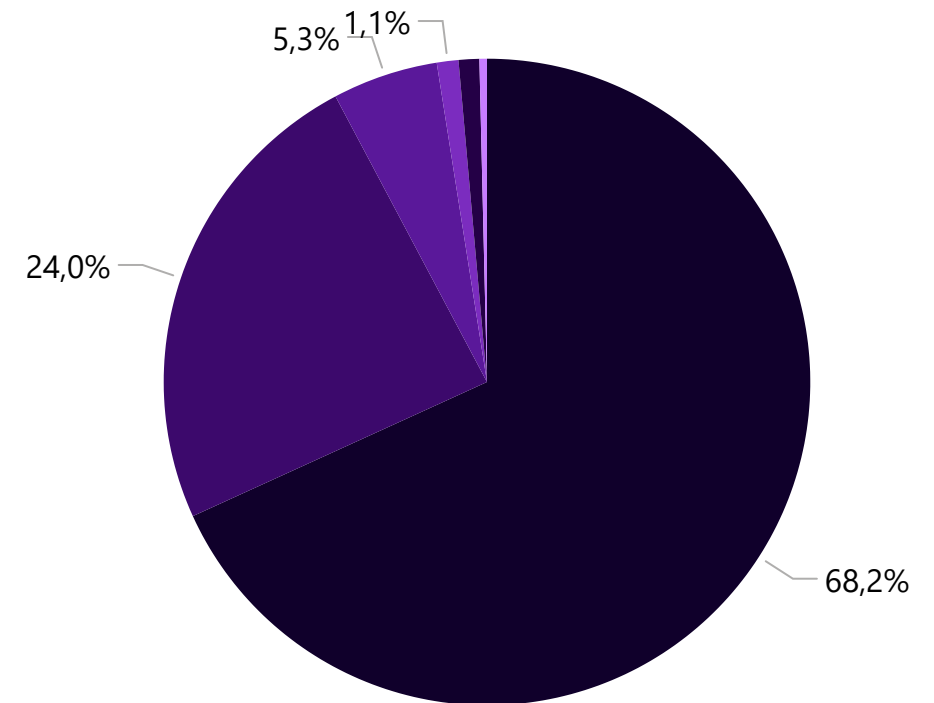
Total

Documentos Extemporáneos Abiertos de Vigencias Anteriores

Total por Requerimiento



% Participación por Requerimiento



Dependencia
Todas

Requerimiento
Todas

2024

2025

Total Recibido vs Total a Gestionar por Periodos

44.172

Total Recibido

33.273

Total a Gestionar

30.311

A Tiempo

2.962

Extemporáneo

91,10 %

% Oportunidad

Trimestre	Total Recibido en el Trimestre	Total a Gestionar en el Trimestre	A Tiempo	Extemporáneo	% Oportunidad
Trim.4	44.172	33.273	30.311	2.962	91,10 %
Total	44.172	33.273	30.311	2.962	91,10 %

Dependencia

Todas

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4



Informe General de Quejas y Reclamos

Ministerio de
Educación Nacional

Somos la Revolución
del Cambio





129
Total QR

0
Quejas

129
Reclamos

108
A Tiempo

21
Extemporáneos

83,72 %
% Oportunidad

Oficina Inicial

Todas

Mes

Todas

Requerimiento

Todas

Oficina Inicial	Quejas	Reclamos	Total	% Oportunidad	Ranking
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Basica y Media	0	1	1		1
Dirección de Fomento de la Educación Superior	0	2	2		1
Dirección de Primera Infancia	0	2	2		1
Oficina Asesora Jurídica	0	8	8		1
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	0	3	3		1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	0	113	113		2
Total	0	129	129	83,72 %	2



129
Total QR

0
Quejas

129
Reclamos

108
A Tiempo

21
Extemporáneos

83,72 %
% Oportunidad

Oficina Inicial
Todas

Mes
Todas

Requerimiento
Todas

Oficina Inicial	A Tiempo	Extemporáneos	Total	Abiertas	Cerradas
Dirección de Calidad para la Educación Superior	92	21	113	7	106
Oficina Asesora Jurídica	8	0	8	0	8
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	3	0	3	0	3
Dirección de Fomento de la Educación Superior	2	0	2	0	2
Dirección de Primera Infancia	2	0	2	0	2
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Basica y Media	1	0	1	0	1
Total	108	21	129	7	122



129
Total QR

0
Quejas

129
Reclamos

Oficina Inicial

Todas

108
A Tiempo

21
Extemporáneos

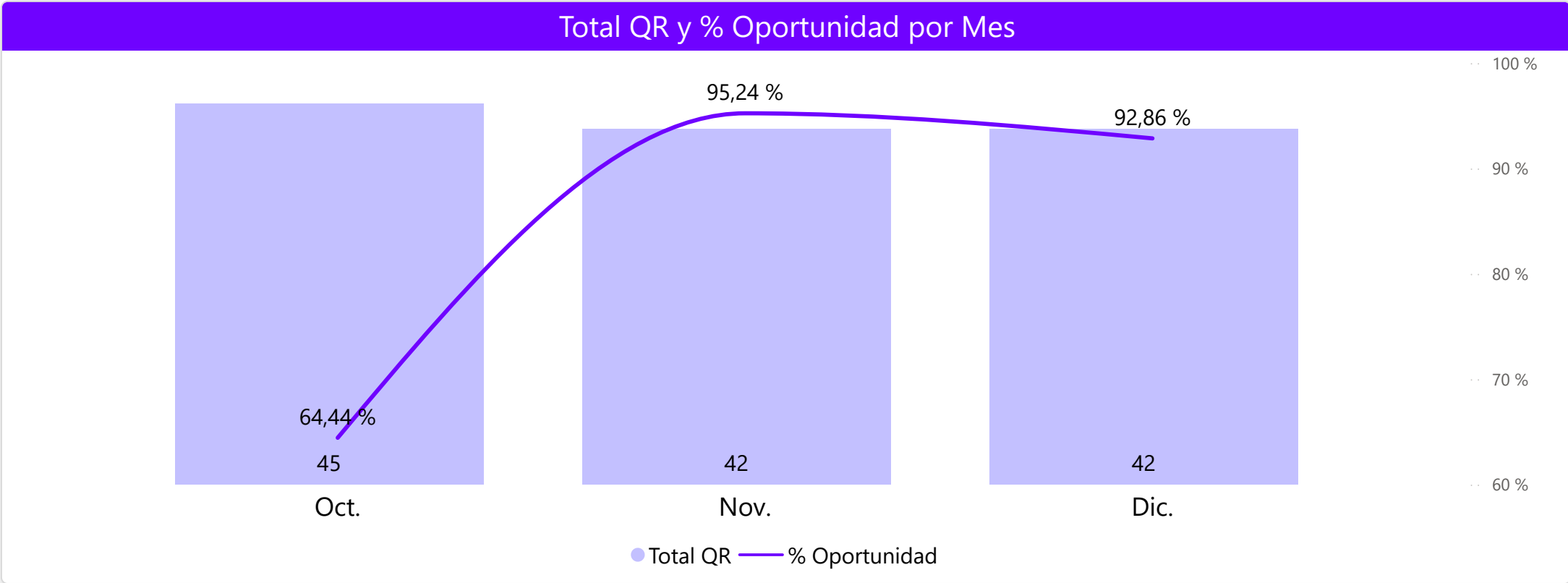
83,72 %
% Oportunidad

Mes

Todas

Requerimiento

Todas





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



14.399
Total Recibido

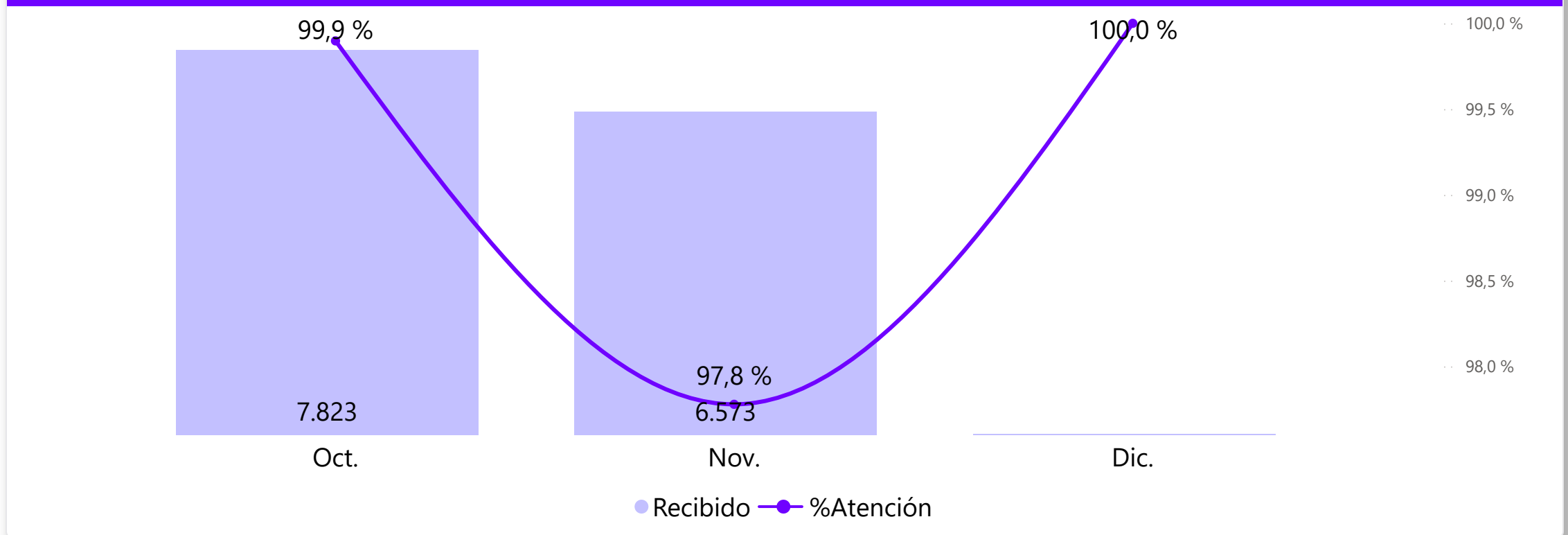
14.245
Total Atendido

98,9 %
Nivel de Atención

4.800
Promedio Mes TR

4.748
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Clic to Call



549
Total Recibido

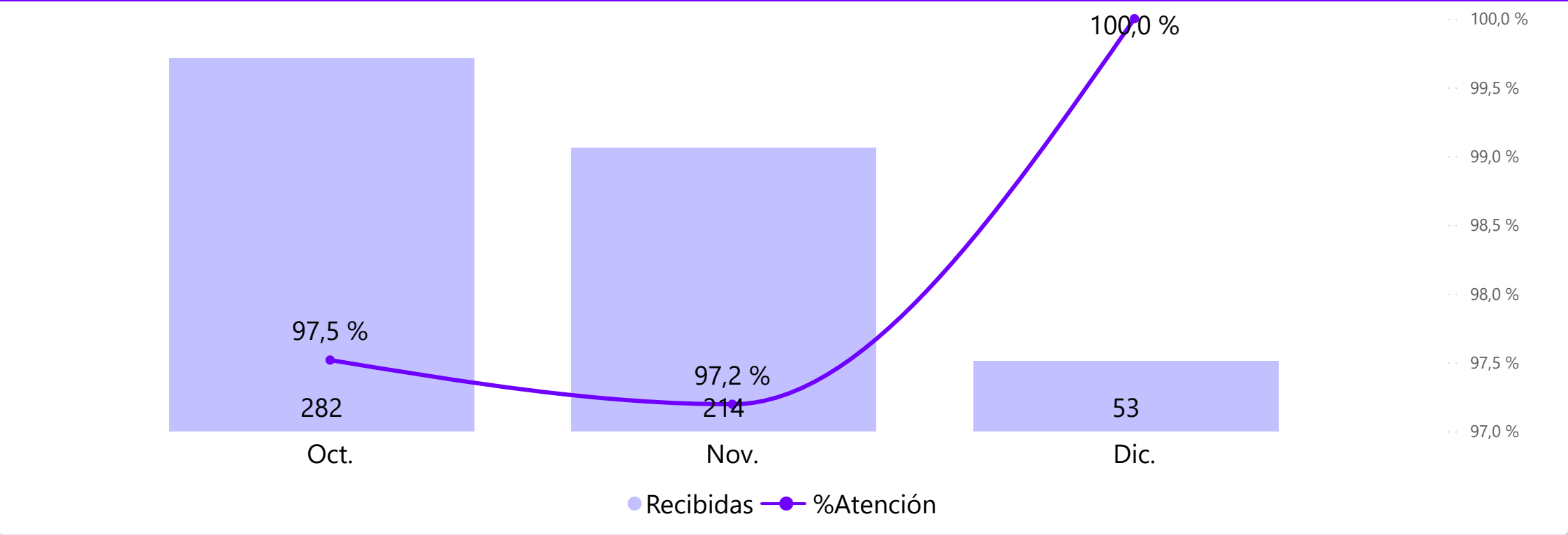
536
Total Atendido

97,6 %
Nivel de Atención

183
Promedio Mes TR

179
Promedio Mes At.

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Chat



1.322
Total Recibido

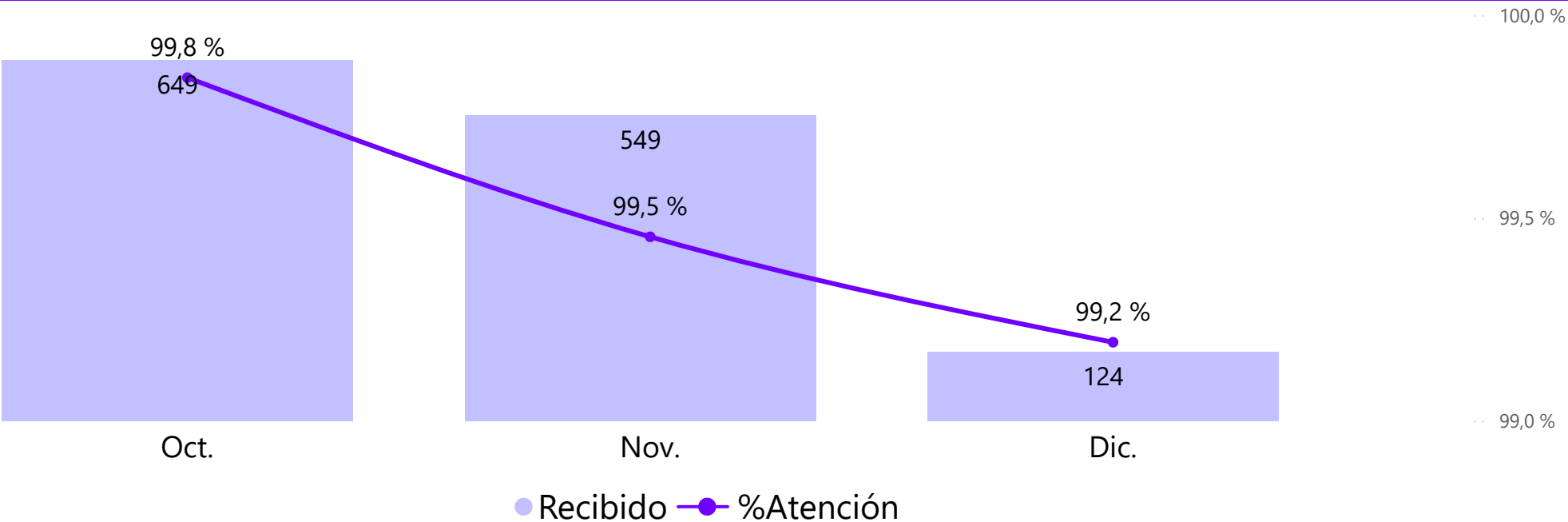
1.317
Total Atendido

99,6 %
Nivel Atención

441
Promedio Mes TR

439
Promedio Mes TA

Total Recibido y Nivel de Atención por Mes



Oct.

Nov.

Dic.



Informe General Call Center - Canal Web Call Back



233

Total Registros

224

Total Efectivos

96,1 %

Nivel Efectividad

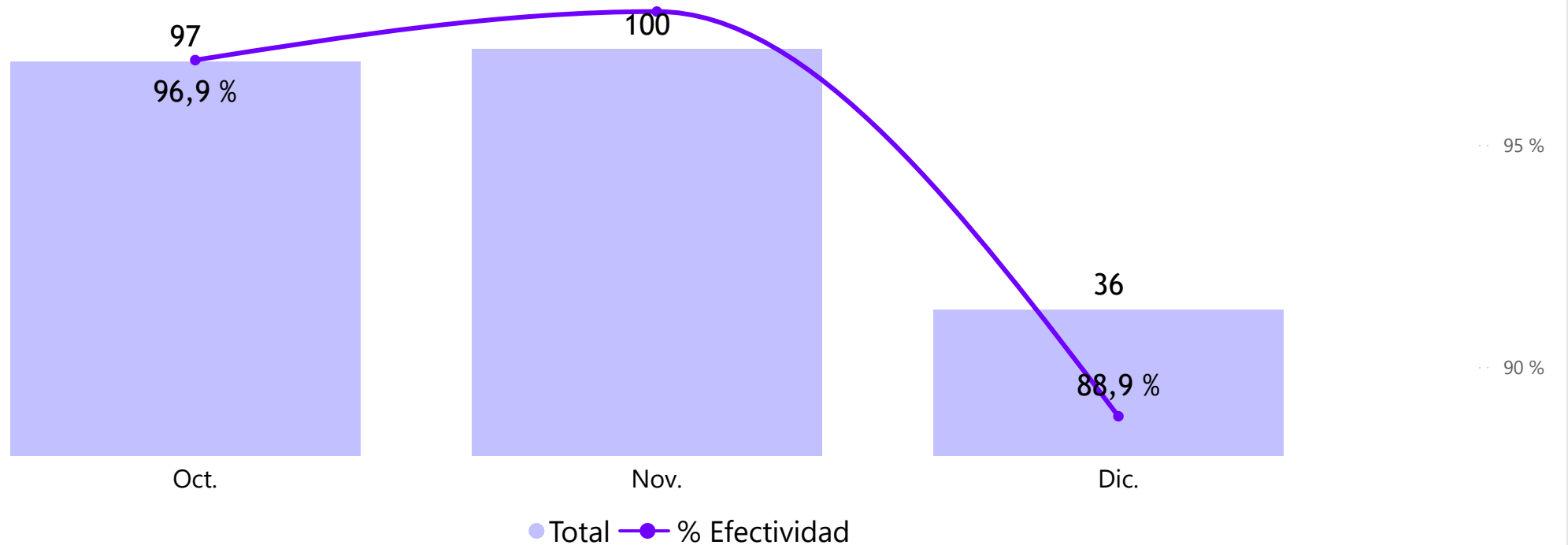
78

Promedio Mes TR

75

Promedio Mes TE

Total Registros y % Efectividad por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Chat Bot



25.864
Total Preguntas

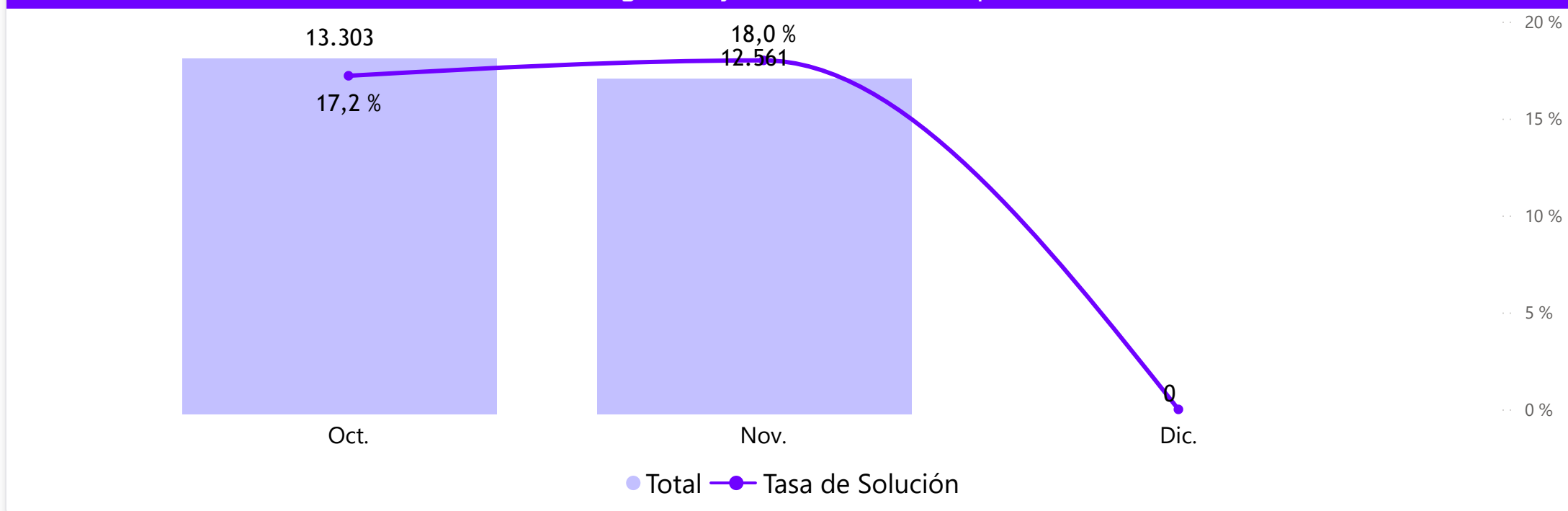
4.550
P. Resueltas

17,6 %
% Respuesta

8.621
Promedio Mes TP

1.517
Promedio Mes PR

Total Preguntas y Tasa de Solución por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Video Llamada



511

Total Recibido

469

Total Atendido

91,8 %

Nivel Atención

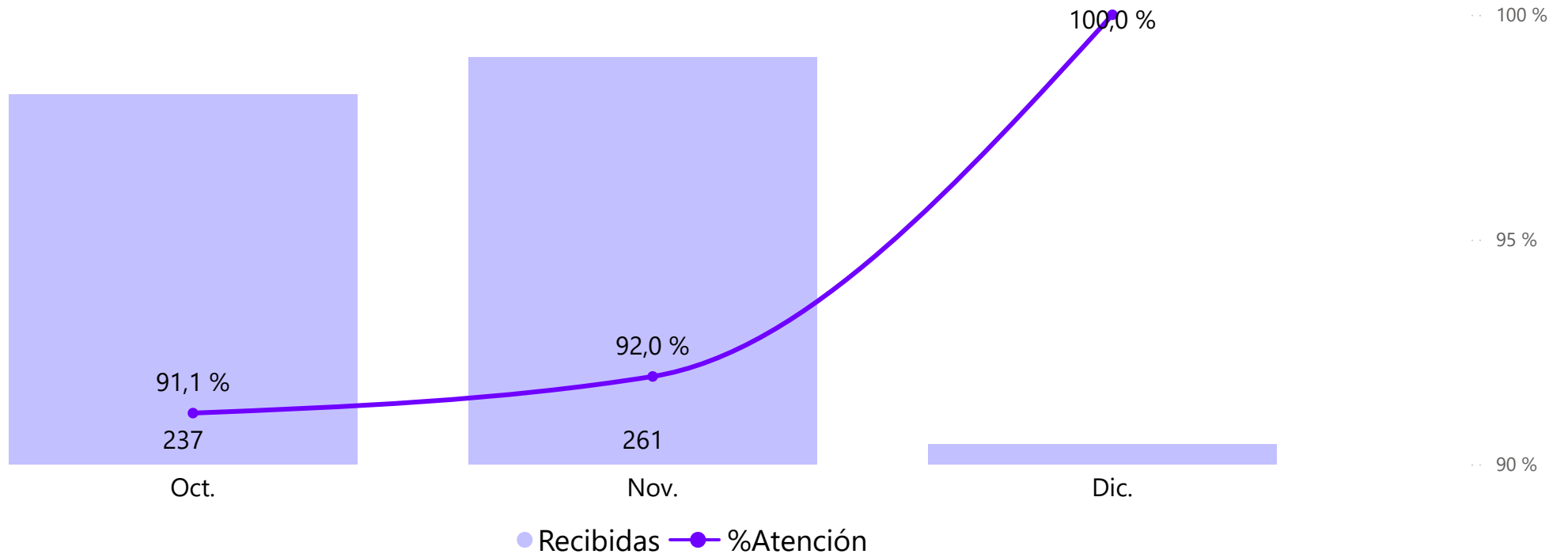
170

Promedio Mes TR

156

Promedio Mes TA

Total Recibidas y Nivel de Atención por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Telefónico



14.399

Total Recibido

13.923

Total NS

96,7 %

Nivel de Servicio

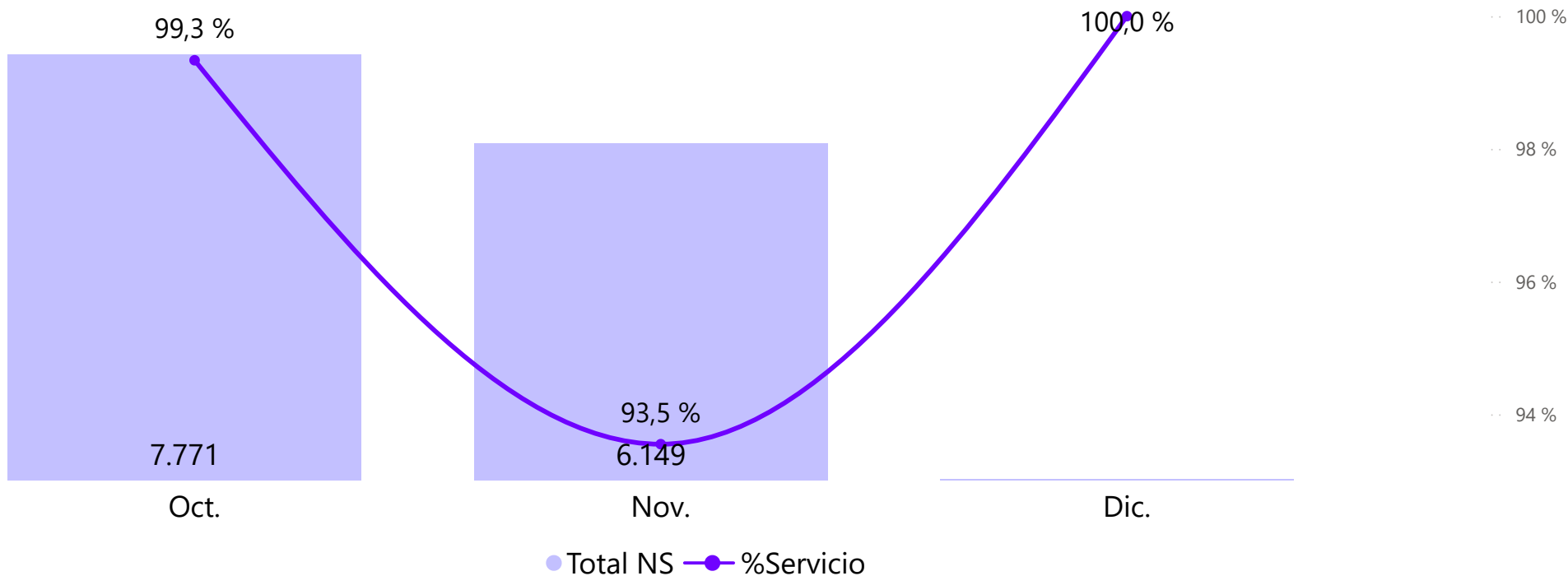
4.800

Promedio Mes TR

4.641

Promedio Mes NS

Total NS y Nivel de Servicio por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Clic to Call



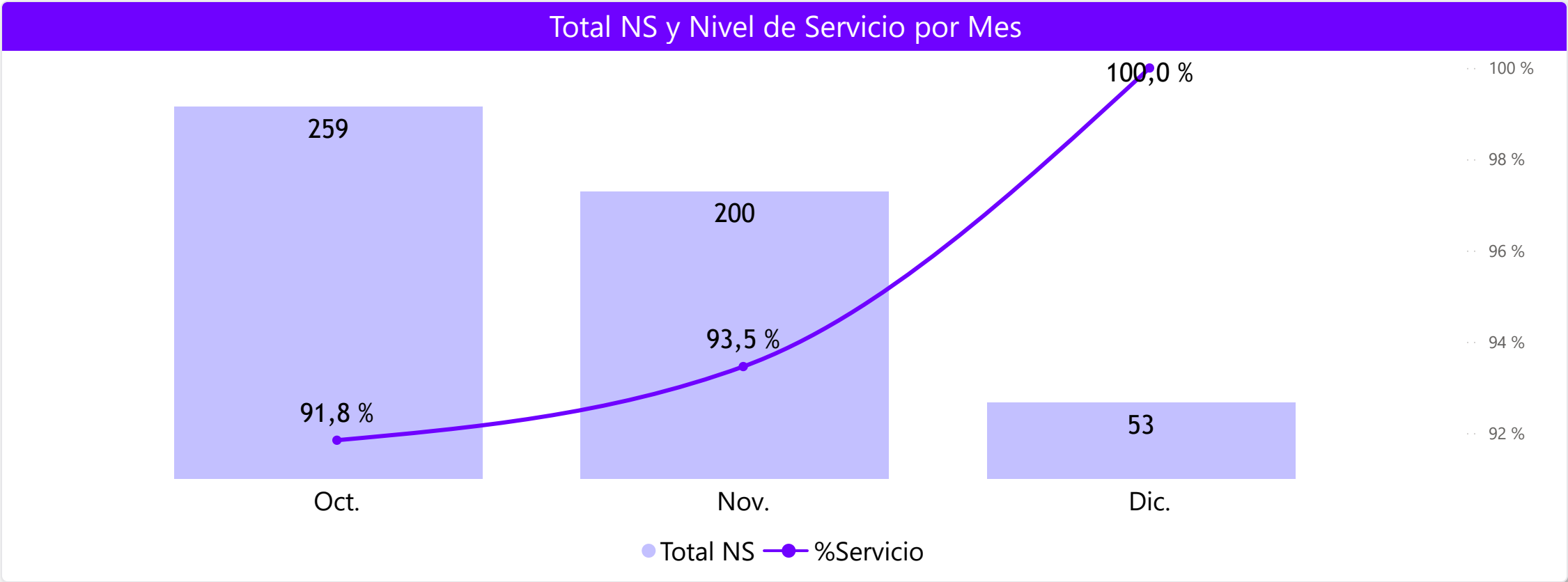
549
Total Recibido

512
Total NS

93,3 %
Nivel de Servicio

183
Promedio Mes TR

171
Promedio Mes NS



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Chat



1.322
Total Recibido

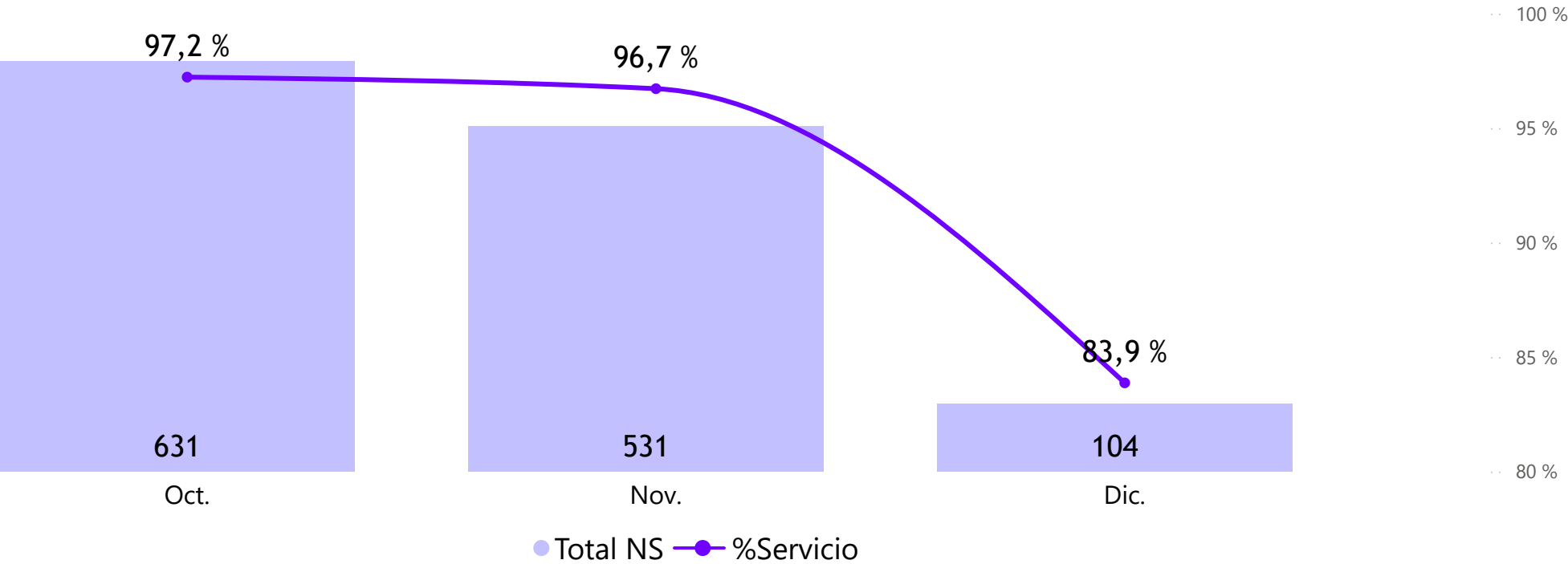
1.266
Total NS

95,8 %
Nivel Servicio

441
Promedio Mes TR

422
Promedio Mes NS

Total NS y Nivel de Servicio por Mes



Oct.

Nov.

Dic.



Informe General Call Center - Canal Web Call Back



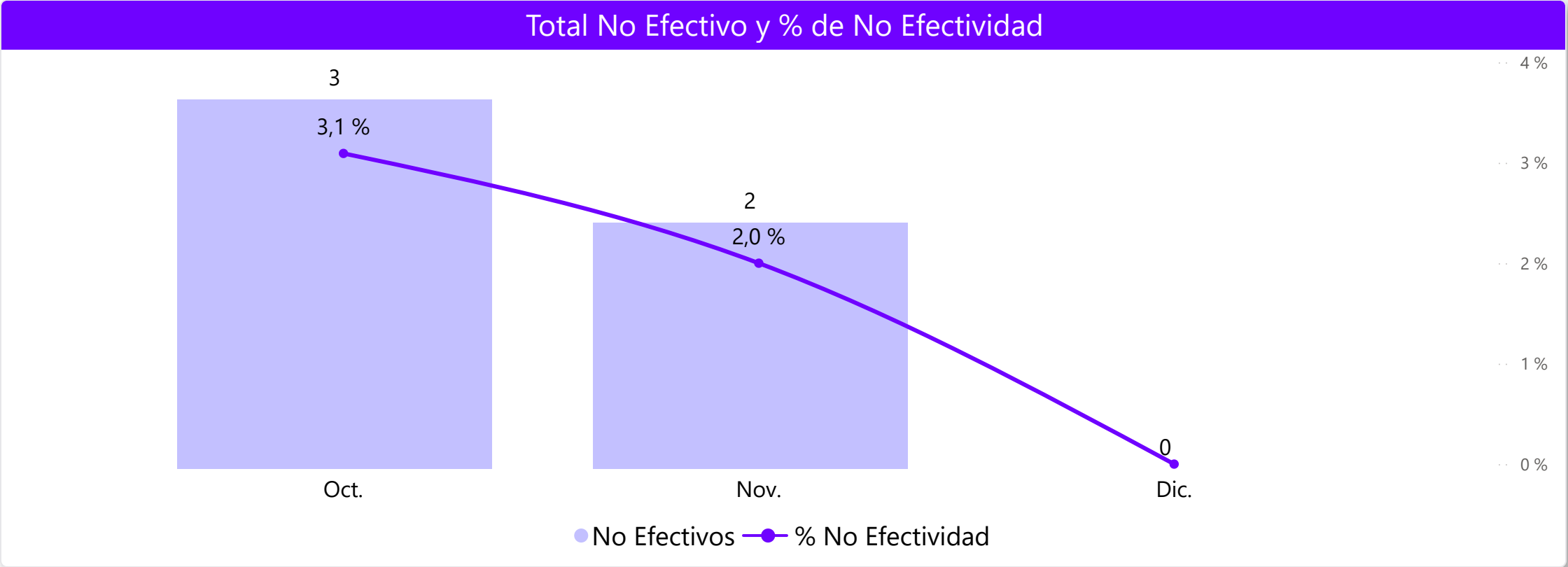
233
Total Registros

5
No Efectivos

2,1 %
% No Efectividad

78
Promedio Mes TR

2
Promedio Mes N...



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Chat Bot



25.864
Total Preguntas

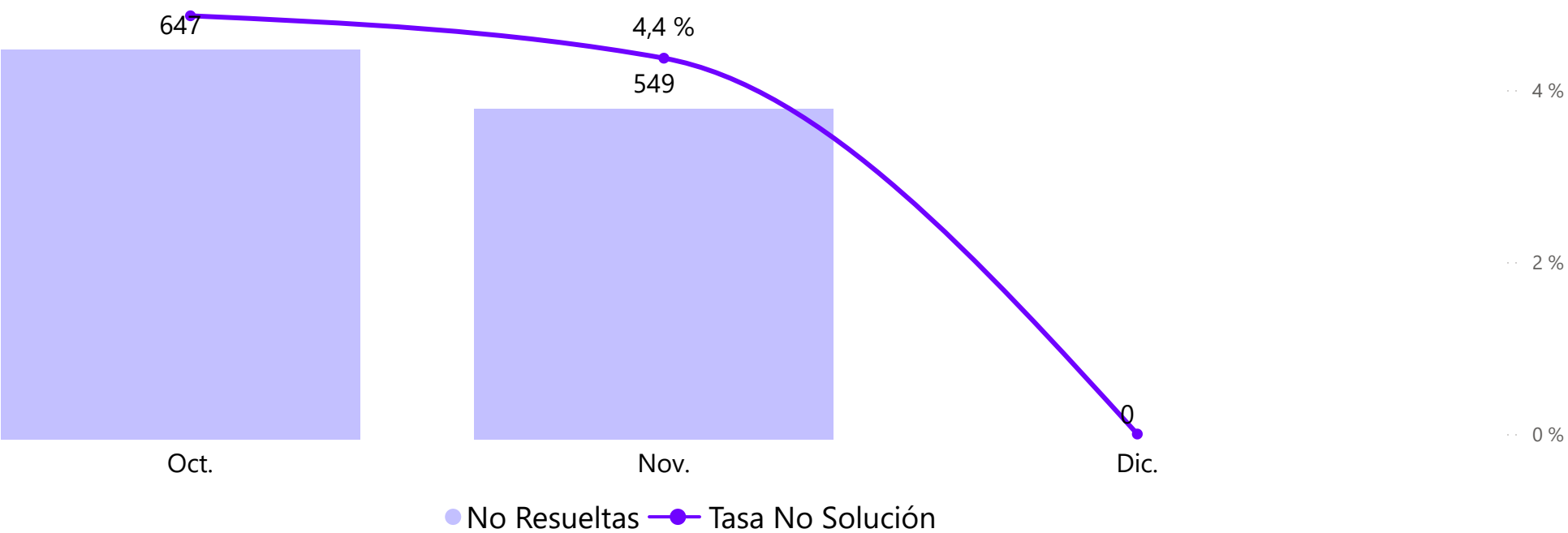
1.196
P. No Resueltas

4,6 %
% No Resolución

8.621
Promedio Mes TP

399
Promedio Mes N...

Preguntas No Resueltas y % No Solución



Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Call Center - Canal Video Llamada



511

Total Recibido

428

Total NS

83,8 %

Nivel Servicio

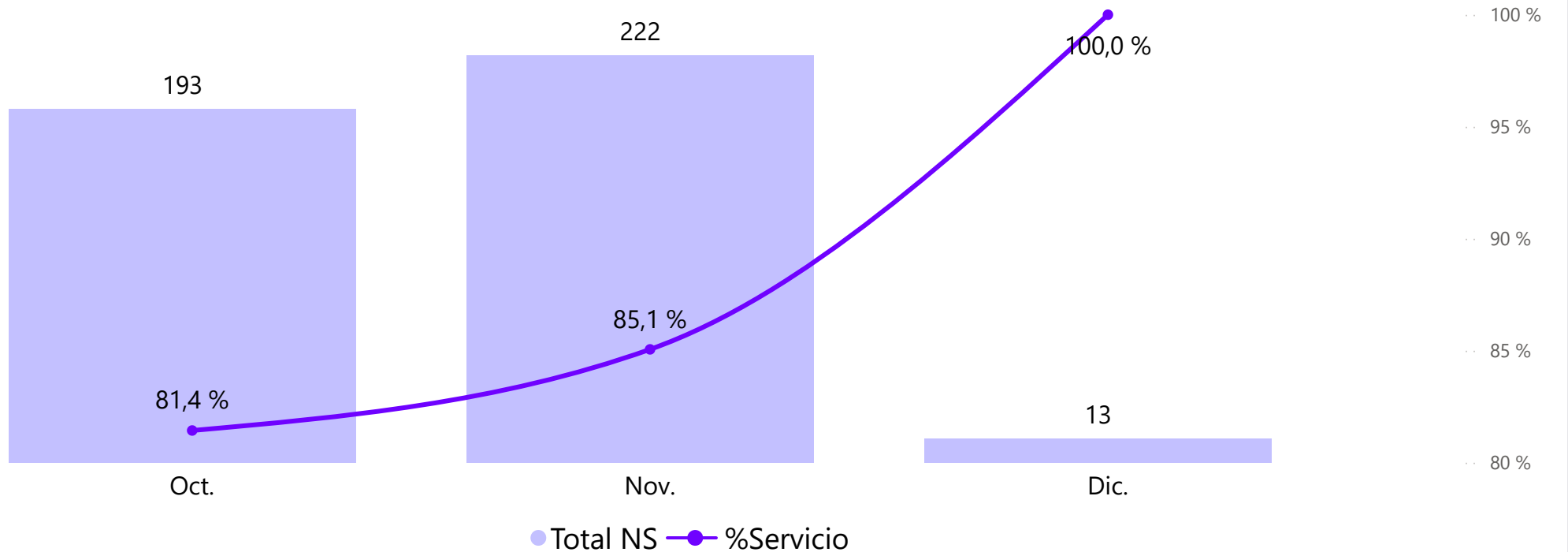
170

Promedio Mes TR

143

Promedio Mes NS

Total NS y Nivel de Servicio por Mes



Oct.

Nov.

Dic.

Menú de Inicio



General



Trámites

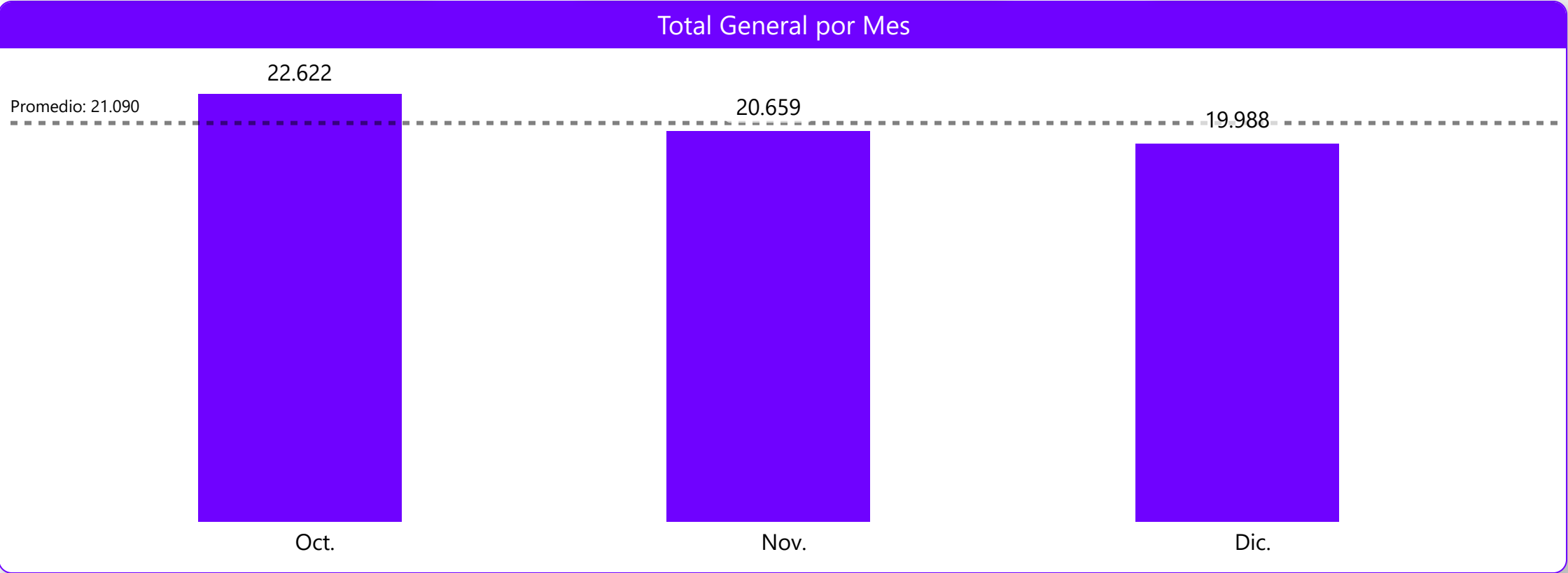


Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

63.269
Total

21.090
Promedio Mensual

-8,8 %
Var. % Total General vs Mes Anterior



Tipo

Todas

Oct.	Nov.	Dic.
------	------	------



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

63.269

Total

21.090

Promedio Mensual

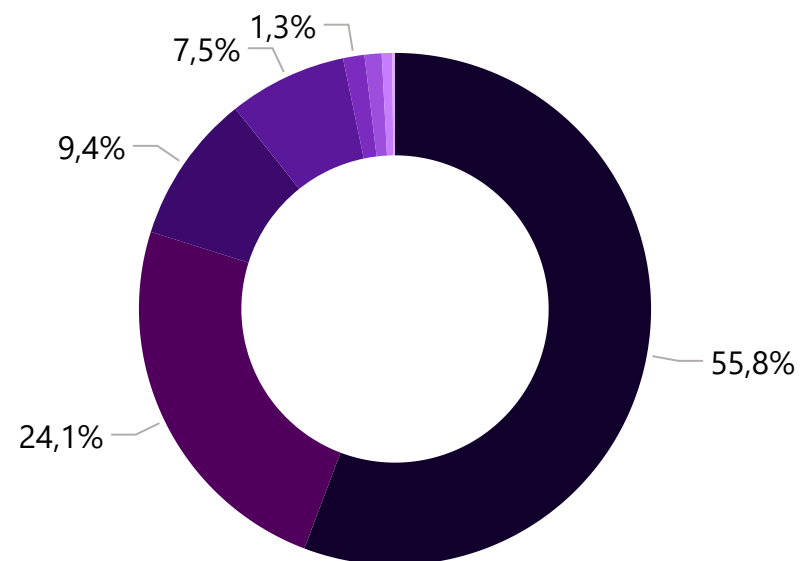
-8,8 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Total por Tipo

Legalizaciones	35.280
PQRSDF	15.255
Numeración Res...	5.956
Notificaciones	4.718
Atención Person...	852
Certificados de ...	683
Certificados de ...	413
Certificados de l...	112

% Participación por Tipo



Tipo

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Informe General Trámites - Ministerio de Educación Nacional

63.269

Total

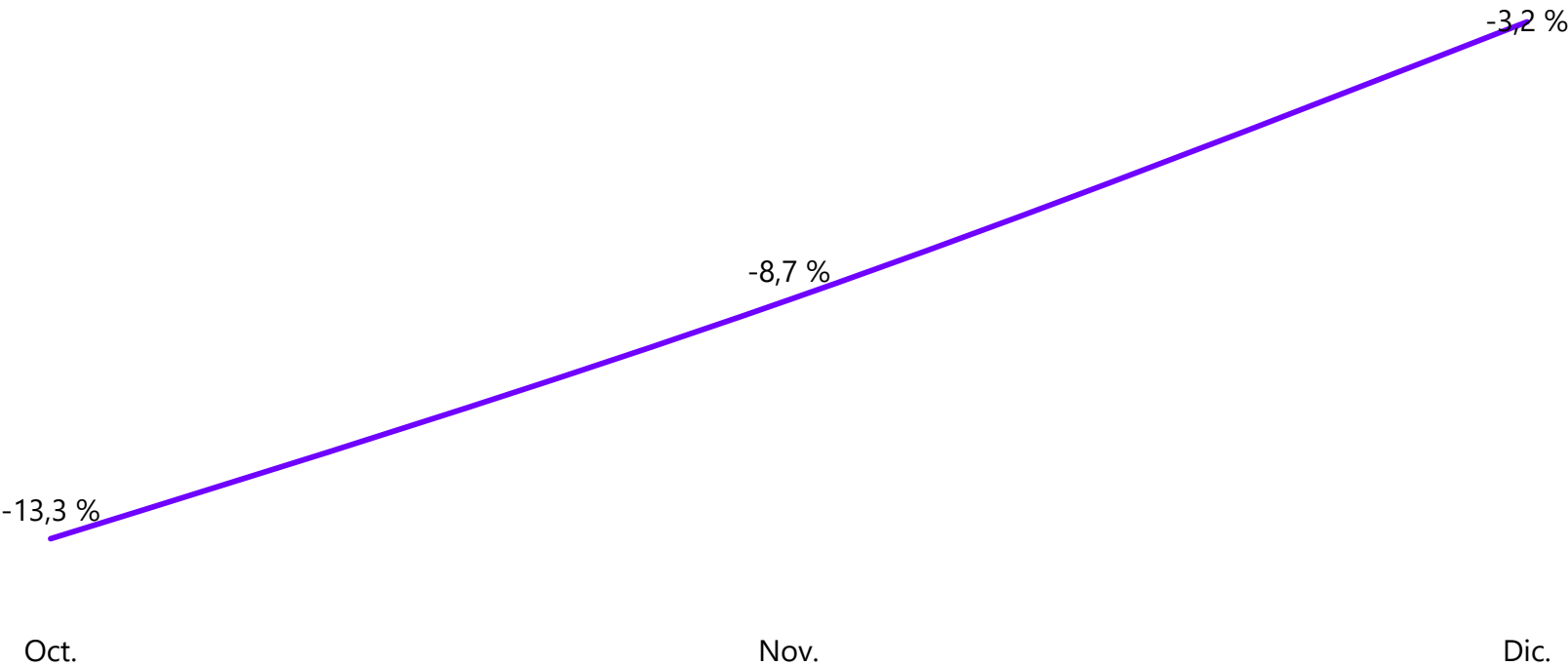
21.090

Promedio Mensual

-8,8 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Variación % Volumen Mensual



Tipo

Todas

Oct.

Nov.

Dic.



Informe General Trámites - Detalle por Trámite

63.269

Total

21.090

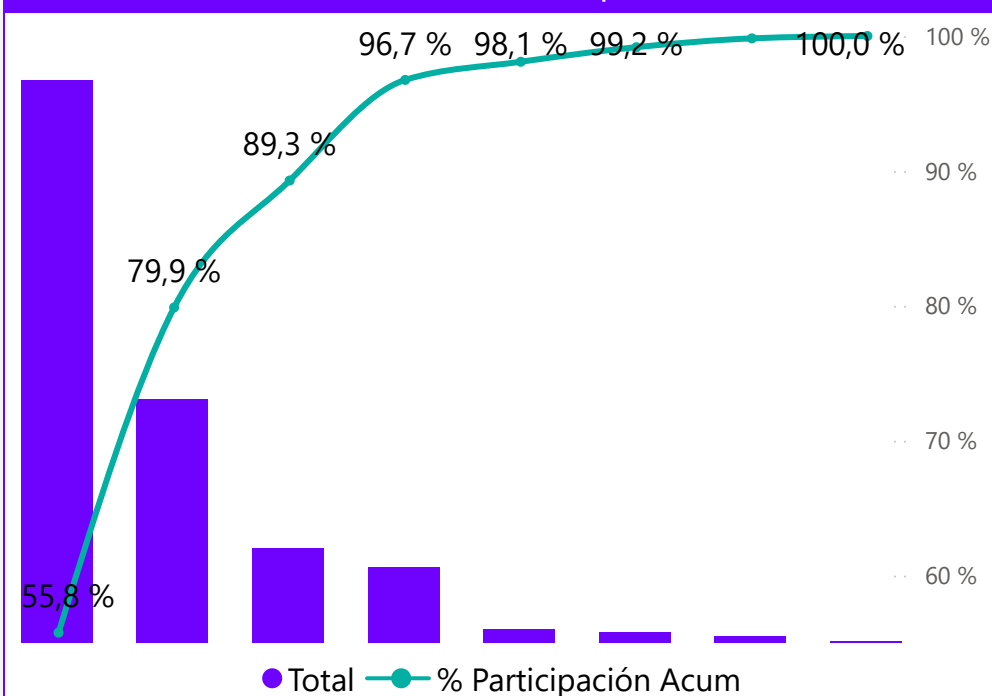
Promedio Mensual

-8,8 %

Var. % Total General vs Mes Anterior

Tipo	Total	% Participación	Acum. Total	% Participación Acum
Legalizaciones	35.280	55,8 %	35.280	55,8 %
PQRSDF	15.255	24,1 %	50.535	79,9 %
Numeración Resoluciones	5.956	9,4 %	56.491	89,3 %
Notificaciones	4.718	7,5 %	61.209	96,7 %
Atención Personalizada	852	1,3 %	62.061	98,1 %
Certificados de Existencia	683	1,1 %	62.744	99,2 %
Certificados de Programa	413	0,7 %	63.157	99,8 %
Certificados de Identidad	112	0,2 %	63.269	100,0 %
Total	63.269	100,0 %		

Distribución de Pareto por Trámite



Tipo

Todas

Oct.

Nov.

Dic.