

Gestión de PQRSDF

Primer trimestre 2026

Subdirección de Relacionamiento
con la Ciudadanía

*Volumen, oportunidad y
concentración operativa*

*Análisis descriptivo y comparativo
referencia: Octubre – Diciembre 2025*



PERÍODO ANALIZADO

Enero – Marzo 2026

COMPARATIVO

Octubre – Diciembre 2025

UNIVERSO

52.331 PQRSDF ·

51 dependencias ·

4 viceministerios

Tabla de contenido

1. Resumen ejecutivo	3
2. Introducción	4
3. Objetivos	5
3.1. Objetivo general	5
3.2. Objetivos específicos	5
4. Metodología	5
4.1. Fuente de los datos y universo analizado	5
4.2. Cómo se calculan las medidas	5
4.3. Calidad de los datos	6
4.4. Alcances y limitaciones	6
5. Definiciones y siglas	6
5.1. Términos utilizados en este informe	6
5.2. Siglas	7
6. Panorama general de la gestión.....	8
6.1. Cuántas solicitudes se gestionaron cada mes	8
6.2. Qué tipos de solicitud se recibieron	9
6.3. Por qué medios llegaron las solicitudes	9
6.4. Cómo se reparte la demanda entre dependencias	10
7. Oportunidad de respuesta	11
7.1. Resultado global y evolución mensual	11
7.2. Comparación con el trimestre anterior	11
7.3. Oportunidad por viceministerio	11
7.4. Oportunidad por tipo de solicitud	12
8. Focos de mejora identificados	12
8.1. Las respuestas tardías se concentran en pocas áreas	12
8.2. El tipo de solicitud con menor oportunidad	13
8.3. Cuánto tardan las respuestas	14
9. Observaciones, conclusiones y recomendaciones	14
9.1. Observaciones	14
9.2. Conclusiones	15
9.3. Recomendaciones	15
10. Anexos	15
Anexo A. Tablas detalladas	15
Anexo B. Ficha técnica	17

1. Resumen ejecutivo

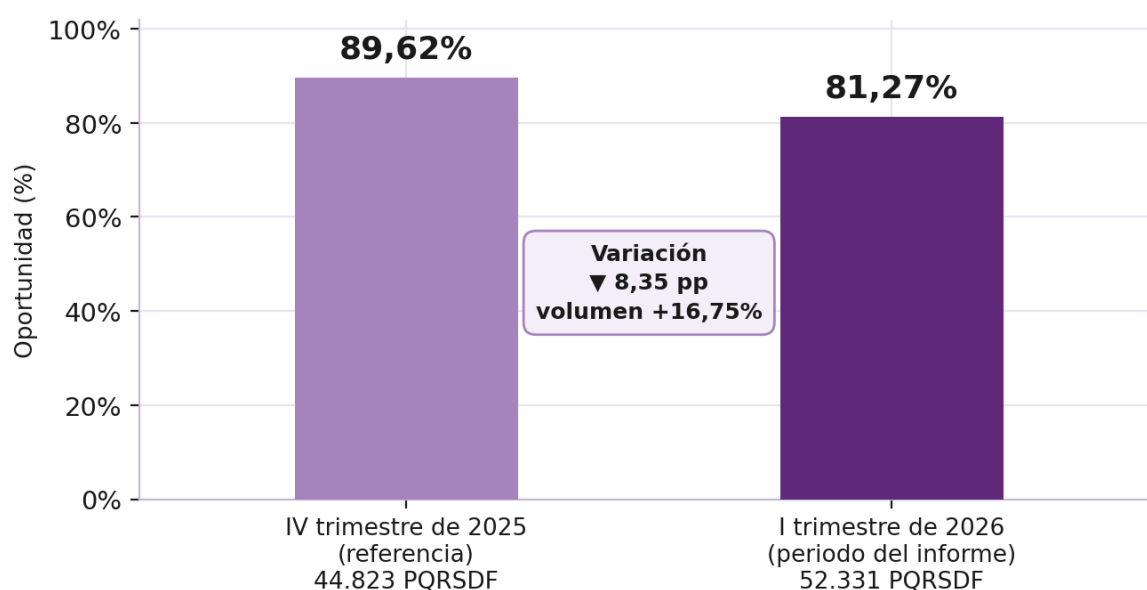
Este informe presenta cómo gestionó el Ministerio de Educación Nacional (MEN) las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) de la ciudadanía durante el **primer trimestre de 2026**. La medida central es la **oportunidad de respuesta**: el porcentaje de solicitudes que se respondieron dentro del plazo que fija la ley. El siguiente tablero resume los resultados del periodo:

52.331 PQRSDf gestionadas en el trimestre	42.527 Respondidas dentro del plazo	9.804 Respondidas fuera del plazo
81,27% Oportunidad de respuesta	18,73% Tasa de respuestas tardías	17.444 Promedio de solicitudes por mes

Indicadores del primer trimestre de 2026 (enero – marzo). Fuente: base de PQRSDf del MEN.

En el trimestre se gestionaron **52.331 PQRSDf**: **42.527** se respondieron dentro del plazo legal y **9.804** fuera de él. La oportunidad de respuesta fue de **81,27%**; dicho de otra forma, de cada 100 solicitudes, cerca de 81 se respondieron a tiempo. En promedio, el Ministerio atendió **17.444 solicitudes al mes** durante el periodo.

Como punto de comparación, en el cuarto trimestre de 2025 la oportunidad fue de **89,62%**. El primer trimestre de 2026 registró así una variación de **-8,35 puntos porcentuales** (los "puntos porcentuales" miden la diferencia entre dos porcentajes), en un contexto de mayor demanda: el número de solicitudes creció **+16,75%** frente a ese trimestre.



Comparativo de referencia. Fuente: base PQRSDf MEN. Elaboración propia.

Gráfico 1. Oportunidad de respuesta del periodo frente al cuarto trimestre de 2025.

Mensajes principales

- **Cómo evolucionó la oportunidad en el trimestre.** La oportunidad mejoró a mitad del trimestre (82,38% en febrero) y bajó al cierre (79,39% en marzo).
- **Las respuestas tardías se concentran en pocas áreas.** De las 9.804 respuestas fuera de plazo, dos dependencias reúnen cerca del 62% y tres llegan aproximadamente al 72%. Esto permite enfocar la mejora en pocos puntos de alto impacto.
- **La demanda también se concentra.** Las tres dependencias que más solicitudes gestionan reúnen alrededor del 52% de las PQRSDf del trimestre.
- **La oportunidad cambia según el tipo de solicitud.** Las peticiones de información muestran una oportunidad alta (87,43%), mientras que recursos tiene la más baja (29,10%). Ahí hay un foco de mejora concreto.
- **La mayoría de las solicitudes se responde con holgura.** La mitad se respondió en 9 días o menos, y 9 de cada 10 en 22 días o menos. Las respuestas tardías provienen de un grupo pequeño de casos más complejos.

2. Introducción

Las **PQRSDf** son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que las personas presentan ante el Ministerio de Educación Nacional (MEN). Son una de las principales formas de contacto entre la ciudadanía y la entidad: a través de ellas se piden documentos e información, se consultan trámites, se reportan inconformidades y se reconocen buenos servicios. Responderlas bien y a tiempo es una obligación legal y, sobre todo, una muestra de respeto por quien acude a la entidad.

El derecho de petición está protegido por el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015. Esta ley fija plazos máximos de respuesta: en general, **15 días hábiles**; para solicitudes de información y de documentos, **10 días hábiles**; y para consultas sobre las funciones de la entidad, **30 días hábiles**. Otras actuaciones, como los recursos (solicitudes para que la entidad revise una decisión que ya tomó) y los requerimientos de los organismos de control, tienen plazos propios.

Este documento hace parte de la serie de informes trimestrales de gestión de PQRSDf y corresponde al **primer trimestre de 2026**. Analiza cuántas solicitudes se gestionaron, de qué tipo fueron, qué áreas las atendieron, qué tan a tiempo se respondieron y dónde están las oportunidades de mejora, comparando los resultados con los del trimestre anterior.

El informe está escrito en un lenguaje claro, pensado para que cualquier persona pueda entenderlo, sin necesidad de conocimientos técnicos. Cuando se usan términos especializados o siglas, su significado se explica en la sección 5 (**Definiciones y siglas**).

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Analizar la gestión de las PQRSDF que el Ministerio de Educación Nacional atendió durante el primer trimestre de 2026, con énfasis en la oportunidad de respuesta, para apoyar la toma de decisiones y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.

3.2. Objetivos específicos

1. Describir cuántas solicitudes se gestionaron en el trimestre y cómo se distribuyen por mes, por tipo de solicitud, por canal de radicación y por dependencia responsable.
2. Medir la oportunidad de respuesta y los tiempos de gestión del periodo, en conjunto y por viceministerio y tipo de solicitud, y compararlos con los del trimestre anterior.
3. Identificar las dependencias y los tipos de solicitud donde se concentran las respuestas tardías, y formular observaciones, conclusiones y recomendaciones de mejora.

4. Metodología

4.1. Fuente de los datos y universo analizado

Los datos provienen de la base institucional de PQRSDF del Ministerio, descargada del **SGDEA** (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo), que es el sistema oficial en el que se registra y gestiona cada solicitud. La base se organiza por la **fecha de vencimiento**, es decir, la fecha límite que tenía la entidad para responder cada solicitud.

El universo analizado son las **52.331 PQRSDF** cuya fecha de vencimiento cayó dentro del primer trimestre de 2026. Se analizan todas las solicitudes del periodo, sin muestreo, gestionadas por **51 dependencias** del Ministerio. Los temas de las solicitudes se agrupan en un catálogo de **432 ejes temáticos**.

4.2. Cómo se calculan las medidas

Oportunidad de respuesta. Se cuenta cuántas solicitudes se respondieron dentro del plazo legal y ese número se divide entre el total de solicitudes gestionadas; el resultado se multiplica por 100 y se expresa como porcentaje con dos decimales. Por ejemplo, una oportunidad de 81,27% significa que, de cada 100 solicitudes, cerca de 81 se respondieron a tiempo.

Tasa de respuestas tardías (extemporaneidad). Es el complemento de la oportunidad: el porcentaje de solicitudes respondidas fuera del plazo. Equivale a 100 % menos la oportunidad.

Tiempos de gestión. Para describir cuánto tardan las respuestas se usan la **mediana** (el valor que divide los casos en dos mitades: la mitad tardó ese número de días o menos) y los **percentiles** (por ejemplo, el percentil 90 es el número de días en el que ya se había respondido el 90 % de las solicitudes). Estas medidas se prefieren al promedio porque no se distorsionan con los casos extremos.

Comparaciones. Las diferencias entre porcentajes se expresan en **puntos porcentuales** (pp): si la oportunidad pasa de 90 % a 92 %, la variación es de +2 pp.

Concentración. Para mostrar si pocas dependencias reúnen la mayor parte de la demanda o de las respuestas tardías se usa el **análisis de Pareto**: se ordenan las dependencias de mayor a menor y se calcula cuánto acumulan entre todas las primeras. Es una forma sencilla de ver dónde enfocar los esfuerzos.

4.3. Calidad de los datos

Antes del análisis se estandarizaron los nombres de dependencias, viceministerios y tipos de solicitud (ortografía, tildes y mayúsculas) y se depuró el catálogo de temas. Se verificó que la suma de los registros de cada tabla coincidiera con el total del periodo, sin duplicados ni vacíos en las variables clave.

4.4. Alcances y limitaciones

- Los resultados reflejan únicamente la gestión concluida en el primer trimestre de 2026; no incluyen solicitudes en trámite ni proyecciones.
- El cuarto trimestre de 2025 se usa solo como punto de comparación; no hace parte del universo del periodo analizado.
- El periodo se define por la fecha de vencimiento de cada solicitud. Esto debe tenerse en cuenta al comparar con reportes contruidos con otras fechas (por ejemplo, la fecha de radicación, que es cuando la solicitud llega a la entidad).
- La lectura de los focos de mejora tiene un enfoque institucional y constructivo; el detalle por dependencia se presenta en las tablas y anexos.

5. Definiciones y siglas

Para facilitar la lectura, a continuación se explican los términos técnicos y estadísticos empleados en el informe, así como las siglas que aparecen en el texto y en las tablas.

5.1. Términos utilizados en este informe

Término	Qué significa
A tiempo	Solicitud respondida dentro del plazo legal que le corresponde.

Término	Qué significa
Extemporánea (respuesta tardía)	Solicitud respondida después de vencido el plazo legal.
Oportunidad de respuesta	Porcentaje de solicitudes respondidas a tiempo sobre el total gestionado en el periodo.
Tasa de extemporaneidad	Porcentaje de solicitudes respondidas fuera del plazo; es igual a 100 % menos la oportunidad.
Universo	Conjunto completo de solicitudes que se analiza; en este informe, todas las del trimestre.
Dependencia	Área del Ministerio responsable de responder la solicitud (subdirección, grupo, oficina, etc.).
Viceministerio	Nivel directivo que agrupa varias dependencias afines.
Tipología (tipo de solicitud)	Clase de la solicitud según su naturaleza: derecho de petición, reclamo, recurso, queja, entre otras.
Recurso	Solicitud para que la entidad revise o reconsidere una decisión que ya tomó; tiene reglas y plazos propios.
Eje temático	Tema o materia sobre la que trata la solicitud.
Canal de radicación	Medio por el que la persona presentó la solicitud (correo electrónico, página web o correspondencia física).
Fecha de vencimiento	Fecha límite que tenía la entidad para responder la solicitud.
Tiempo de gestión	Número de días que tardó el trámite de la solicitud.
Promedio (media)	Suma de todos los valores dividida entre el número de casos.
Mediana	Valor que divide los casos en dos mitades iguales: la mitad está por debajo y la mitad por encima.
Percentil	Valor por debajo del cual queda un porcentaje dado de los casos. El percentil 90, por ejemplo, deja por debajo al 90 % de ellos.
Punto porcentual (pp)	Unidad para medir la diferencia entre dos porcentajes (de 90 % a 92 % hay 2 pp).
Análisis de Pareto	Técnica que ordena las categorías de mayor a menor aporte y muestra cuánto acumulan las primeras, para identificar dónde concentrar los esfuerzos.
Distribución	Forma en que se reparten los valores de una variable (por ejemplo, cuántas solicitudes tardaron 1, 2, 3... días).

5.2. Siglas

Sigla	Significado
CNA	Consejo Nacional de Acreditación
ETDH	Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
ICETEX	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior
ICFES	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
IED	Institución Educativa Distrital
IES	Institución de Educación Superior

Sigla	Significado
INSOR	Instituto Nacional para Sordos
MEN	Ministerio de Educación Nacional
pp	Puntos porcentuales
PQRSDF	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones
SACES	Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
SGDEA	Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo
SGP	Sistema General de Participaciones
TIC	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

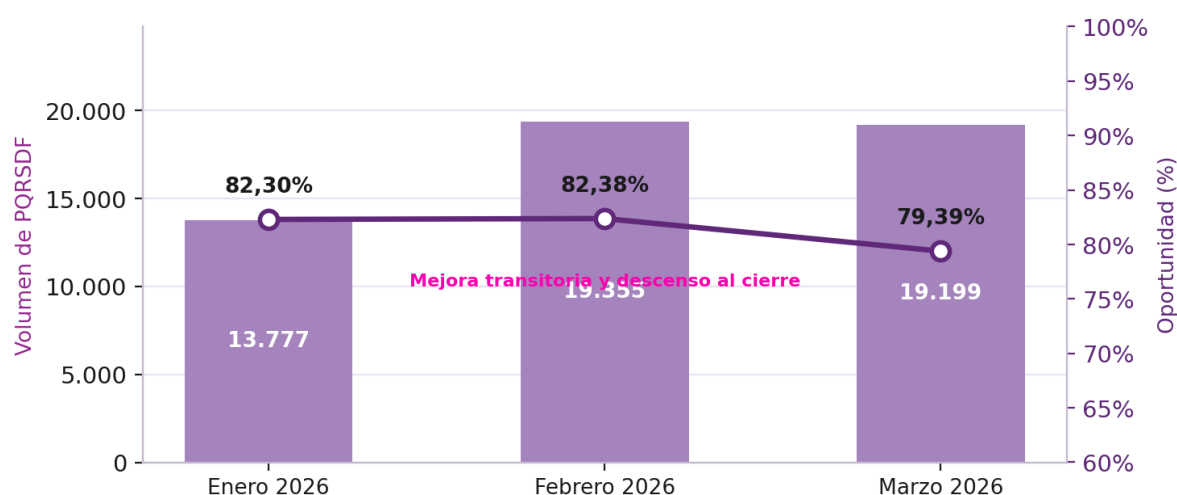
Las siglas pueden aparecer en el cuerpo del informe o en las tablas de temas de los anexos.

6. Panorama general de la gestión

Esta sección describe el tamaño y la composición de la demanda atendida durante el primer trimestre de 2026: cuántas solicitudes se gestionaron, de qué tipo fueron, por qué medios llegaron y qué áreas concentraron el trabajo.

6.1. Cuántas solicitudes se gestionaron cada mes

Durante el trimestre se gestionaron **52.331 PQRSDF**. El mes de mayor demanda fue febrero (19.355 solicitudes) y el de menor demanda enero (13.777). El siguiente gráfico muestra, para cada mes, cuántas solicitudes se gestionaron (barras) y qué porcentaje se respondió a tiempo (línea).



Fuente: base PQRSDF MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia. Corte por fecha de vencimiento.

Gráfico 2. Solicitudes gestionadas y oportunidad de respuesta por mes (primer trimestre de 2026).

Mes	Gestionadas	A tiempo	Fuera de plazo	Oportunidad
Enero 2026	13.777	11.339	2.438	82,30%

Mes	Gestionadas	A tiempo	Fuera de plazo	Oportunidad
Febrero 2026	19.355	15.945	3.410	82,38%
Marzo 2026	19.199	15.243	3.956	79,39%
Total del periodo	52.331	42.527	9.804	81,27%

Tabla 1. Solicitudes y oportunidad por mes (primer trimestre de 2026). Fuente: base de PQRSDF del MEN. Elaboración propia.

6.2. Qué tipos de solicitud se recibieron

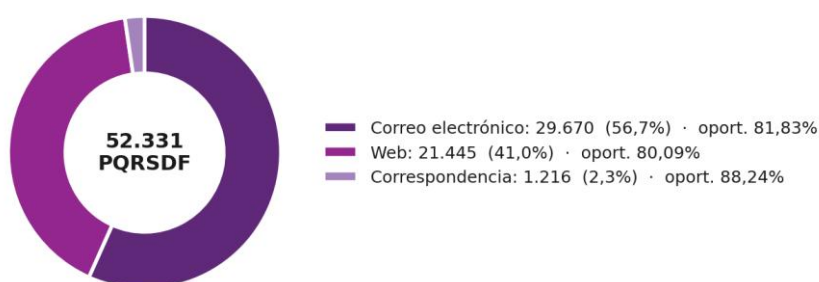
El derecho de petición, en sus distintas modalidades, es el grueso de la demanda. El derecho de petición general es el tipo más frecuente (27.938 solicitudes), seguido del derecho de petición de información (15.096). Los demás tipos tienen volúmenes menores, aunque algunos concentran retos de oportunidad importantes.

Tipo de solicitud	Volumen	Participación	Oportunidad
Derecho de petición	27.938	53,4%	79,64%
Derecho de petición de información	15.096	28,8%	87,43%
Trámite	4.693	9,0%	78,84%
Derecho de petición de consulta	1.951	3,7%	69,20%
Requerimientos antes de control	1.599	3,1%	100,00%
Recursos	732	1,4%	29,10%
Reclamo	293	0,6%	63,82%
Requerimiento	13	0,0%	92,31%
Sugerencia	13	0,0%	100,00%
Queja	3	0,0%	100,00%

Tabla 2. Composición y oportunidad por tipo de solicitud (primer trimestre de 2026). "Participación" es el porcentaje que cada tipo representa dentro del total. Fuente: base de PQRSDF del MEN. Elaboración propia.

6.3. Por qué medios llegaron las solicitudes

La ciudadanía se comunica con el Ministerio principalmente por medios electrónicos. El correo electrónico concentra el **56,7%** de las solicitudes del trimestre, seguido del canal web (41,0%); la correspondencia física es una fracción pequeña (2,3%). La oportunidad es similar entre canales: el medio por el que llega la solicitud no determina, por sí mismo, que se responda a tiempo o no.

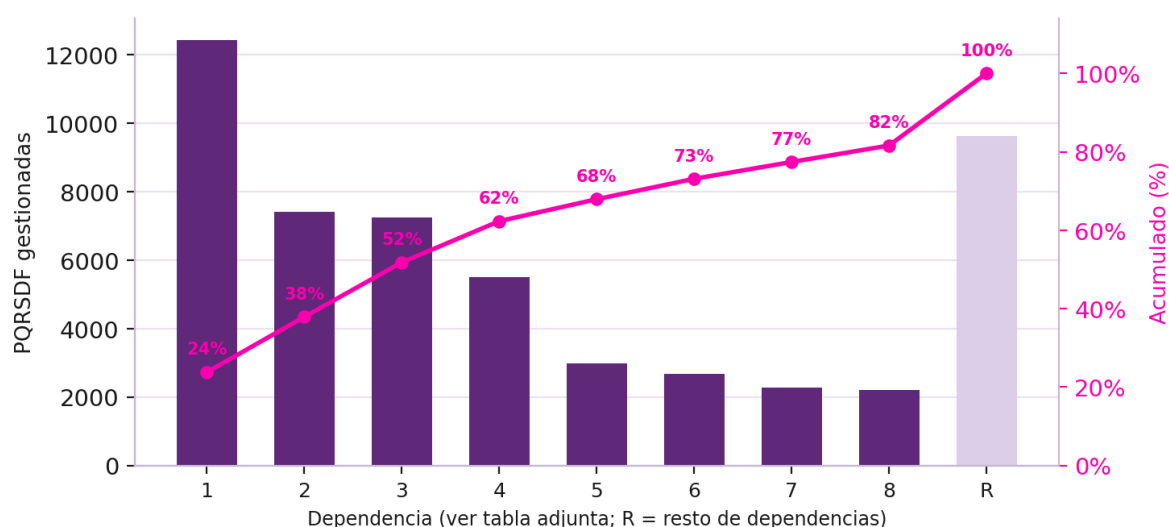


Fuente: base PQRSDf MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia. Distribución por canal.

Gráfico 3. Distribución de las PQRSDf por canal de radicación y oportunidad de cada canal (primer trimestre de 2026).

6.4. Cómo se reparte la demanda entre dependencias

La carga de trabajo no se reparte por igual entre las dependencias: unas pocas áreas gestionan la mayor parte de las solicitudes. El siguiente gráfico (un análisis de Pareto, explicado en la sección 4.2) las ordena de mayor a menor volumen y muestra el porcentaje acumulado; la tabla identifica cada dependencia con su nombre.



Fuente: base PQRSDf MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia. Numeración según tabla adjunta.

Gráfico 4. Análisis de Pareto del volumen de PQRSDf gestionadas por dependencia (primer trimestre de 2026).

N.º	Dependencia	Gestionadas	% del total	% acum.
1	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	12.436	23,8%	23,8%
2	Grupo de Convalidaciones	7.416	14,2%	37,9%
3	Subdirección de Inspección y Vigilancia	7.236	13,8%	51,8%
4	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	5.492	10,5%	62,3%

N.º	Dependencia	Gestionadas	% del total	% acum.
5	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2.972	5,7%	67,9%
6	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2.685	5,1%	73,1%
7	Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	2.274	4,3%	77,4%
8	Subdirección de Talento Humano	2.195	4,2%	81,6%
R	Resto de dependencias	9.625	18,4%	100,0%

Tabla 3. Dependencias con mayor volumen de PQRSDf gestionadas (primer trimestre de 2026). "% acum." es el porcentaje acumulado al sumar cada fila con las anteriores. Fuente: base de PQRSDf del MEN. Elaboración propia.

7. Oportunidad de respuesta

La oportunidad de respuesta es la medida central del informe: indica qué porcentaje de las solicitudes se respondió dentro del plazo legal. Esta sección presenta el resultado global, su evolución dentro del trimestre y su detalle por viceministerio y por tipo de solicitud.

7.1. Resultado global y evolución mensual

La oportunidad del periodo fue de **81,27%**: de cada 100 solicitudes, cerca de 81 se respondieron a tiempo. La oportunidad mejoró a mitad del trimestre (82,38% en febrero) y bajó al cierre (79,39% en marzo). La baja registrada al cierre del trimestre amerita seguimiento.

7.2. Comparación con el trimestre anterior

Frente al cuarto trimestre de 2025 (oportunidad de **89,62%**), el primer trimestre de 2026 registró **81,27%**, una variación de **-8,35 puntos porcentuales**. La diferencia debe leerse en su contexto: se produjo mientras la demanda crecía (+16,75% en volumen), de modo que el resultado debe valorarse considerando la presión de la demanda. Véase el Gráfico 1.

7.3. Oportunidad por viceministerio

La oportunidad varía de manera apreciable entre los viceministerios. El viceministerio con más demanda —el Viceministerio para la Educación Superior, con 21.379 solicitudes— es también el de menor oportunidad (63,42%). Esto sugiere que la presión de la demanda influye en el cumplimiento de los plazos.

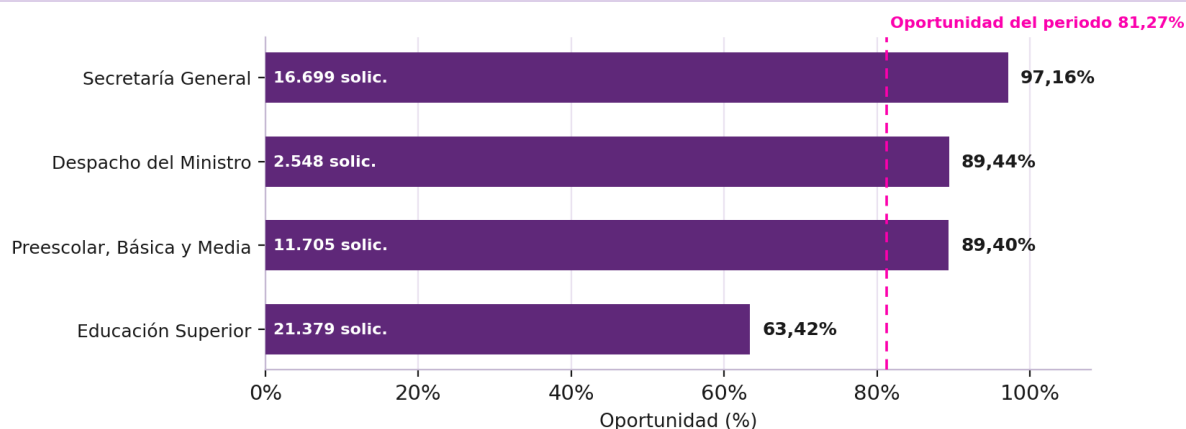


Gráfico 5. Oportunidad de respuesta por viceministerio y solicitudes gestionadas (primer trimestre de 2026).

7.4. Oportunidad por tipo de solicitud

El desempeño cambia bastante según el tipo de solicitud. Las peticiones de información mantienen una oportunidad alta (87,43%). En contraste, **recursos** tiene la oportunidad más baja del conjunto (29,10%: 519 de 732 respuestas fuera de plazo). Como los recursos implican revisar decisiones ya tomadas y tienen especial sensibilidad jurídica, este es un foco de mejora concreto.

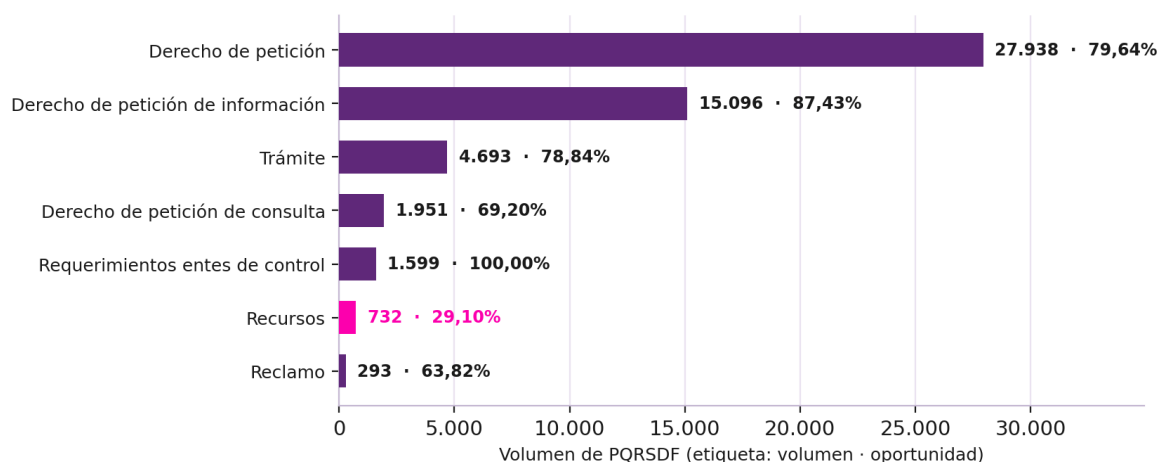


Gráfico 6. Volumen y oportunidad por tipo de solicitud (primer trimestre de 2026). El tipo con menor oportunidad aparece resaltado en fucsia.

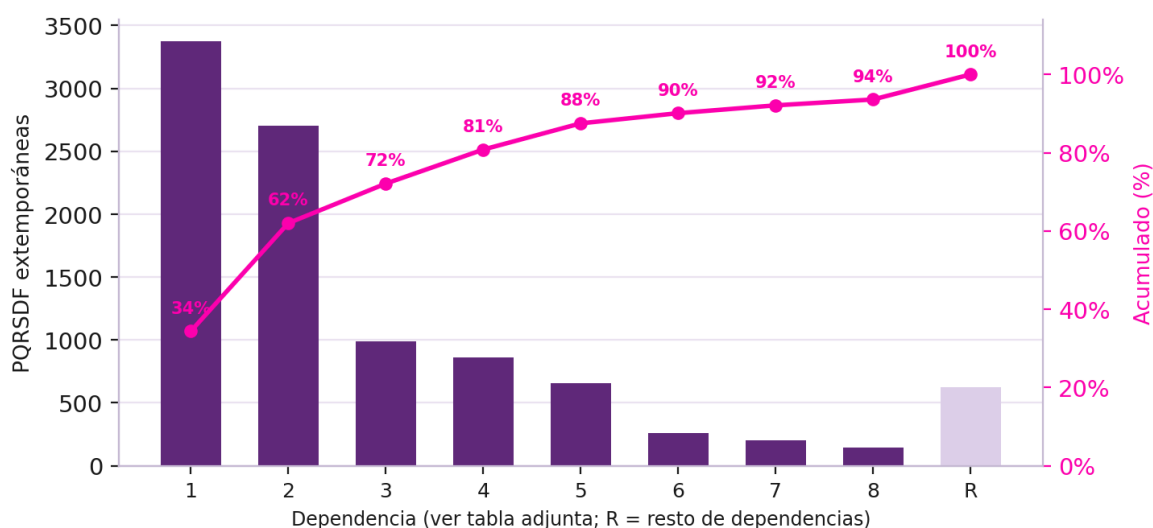
8. Focos de mejora identificados

A partir del análisis se identifican, con un enfoque constructivo, los principales puntos donde conviene concentrar los esfuerzos de mejora.

8.1. Las respuestas tardías se concentran en pocas áreas

El hallazgo más útil para la gestión es que las respuestas tardías no se reparten por igual. De las **9.804 PQRSDF respondidas fuera de plazo** en el trimestre, **dos dependencias reúnen**

cerca del 62% y tres llegan aproximadamente al 72%. Esta concentración facilita la mejora: trabajar con unas pocas áreas puede elevar de forma significativa la oportunidad de toda la entidad.



Fuente: base PQRSDf MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia. Numeración según tabla adjunta.

Gráfico 7. Análisis de Pareto de las PQRSDf respondidas fuera de plazo, por dependencia (primer trimestre de 2026).

N.º	Dependencia	Tardías	Oportunidad	% del total	% acum.
1	Grupo de Convalidaciones	3.377	54,46%	34,4%	34,4%
2	Subdirección de Inspección y Vigilancia	2.702	62,66%	27,6%	62,0%
3	Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	986	56,64%	10,1%	72,1%
4	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	858	71,13%	8,8%	80,8%
5	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	654	75,64%	6,7%	87,5%
6	Subdirección de Talento Humano	258	88,25%	2,6%	90,1%
7	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	199	98,40%	2,0%	92,1%
8	CNA	146	71,81%	1,5%	93,6%
R	Resto de dependencias	624	—	6,4%	100,0%

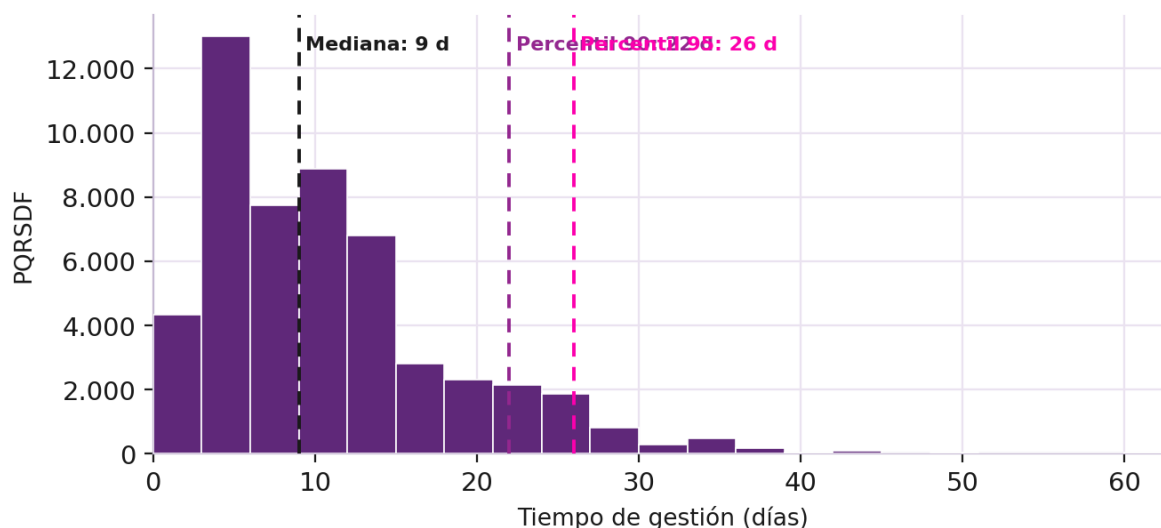
Tabla 4. Dependencias con más respuestas fuera de plazo (primer trimestre de 2026). Fuente: base de PQRSDf del MEN. Elaboración propia.

8.2. El tipo de solicitud con menor oportunidad

Recursos registra la oportunidad más baja entre todos los tipos (29,10%), con 519 de 732 respuestas fuera de plazo. Los recursos piden a la entidad revisar una decisión que ya tomó; por su naturaleza jurídica y su relación con el debido proceso, responderlos a tiempo es especialmente importante y amerita revisar el paso a paso de su trámite.

8.3. Cuánto tardan las respuestas

La mayoría de las solicitudes se responde con holgura: la mitad se respondió en **9 días o menos** (la mediana), el 90 % en 22 días o menos y el 95 % en 26 días o menos. Las respuestas tardías provienen de un grupo pequeño de casos que tardan mucho más (el 1 % más demorado supera los 62 días), asociados probablemente a asuntos de mayor complejidad.



Fuente: base PQRSDF MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia. Truncado a 63 días (máx. real 399 días).

Gráfico 8. Distribución de los tiempos de gestión de las PQRSDF (primer trimestre de 2026).

9. Observaciones, conclusiones y recomendaciones

9.1. Observaciones

De la lectura conjunta de los resultados se destacan las siguientes observaciones:

- **Presión de la demanda en las áreas de mayor carga.** Las áreas que concentran más solicitudes —en este periodo, el Viceministerio para la Educación Superior— pueden enfrentar mayor presión sobre los plazos. Que el área de mayor demanda sea también la de menor oportunidad respalda esta lectura.
- **La complejidad influye.** Las solicitudes que exigen análisis jurídico o de fondo muestran menor oportunidad que las de carácter informativo; en este trimestre, recursos concentra el principal reto.
- **El comportamiento dentro del trimestre.** La oportunidad mensual fue de 82,30% en enero, 82,38% en febrero y 79,39% en marzo. Las oscilaciones sugieren la conveniencia de estabilizar la capacidad de respuesta a lo largo del trimestre.
- **Los canales se comportan parecido.** No hay diferencias importantes de oportunidad entre los medios de radicación, lo que indica que la recepción y el direccionamiento operan de forma equilibrada; los retos están en la etapa de resolución.

- **Las respuestas tardías vienen de una cola pequeña.** La gran mayoría de los casos se responde con holgura; el reto está en un grupo reducido de casos de trámite prolongado.

9.2. Conclusiones

El Ministerio de Educación Nacional gestionó **52.331 PQRSDf** en el primer trimestre de 2026 con una oportunidad de respuesta de **81,27%** (una tasa de respuestas tardías de 18,73%). Frente al cuarto trimestre de 2025 se observa una variación de -8,35 puntos porcentuales, que debe leerse junto con la evolución de la demanda.

Los retos de oportunidad están bien delimitados: se concentran en pocas dependencias y en tipos de solicitud específicos. Esa concentración es una buena noticia para la gestión, porque permite diseñar intervenciones focalizadas, de alto impacto y costo razonable.

9.3. Recomendaciones

1. **Acompañar primero a las dependencias que concentran las respuestas tardías.** Como pocas áreas explican la mayor parte de las demoras, un plan de fortalecimiento dirigido a ellas tendría un efecto muy grande sobre la oportunidad de toda la entidad.
2. **Revisar el trámite de recursos.** Establecer alertas tempranas y puntos de control para el tipo de solicitud con menor oportunidad, dada su sensibilidad jurídica.
3. **Planear la capacidad según la demanda.** Anticipar los meses de mayor volumen del trimestre para evitar la acumulación de vencimientos.
4. **Hacer seguimiento a los casos que más tardan.** Monitorear las solicitudes que superan el percentil 90 del tiempo de gestión, porque de allí proviene la mayor parte de las respuestas tardías.
5. **Mantener la medición con la misma metodología.** Conservar la definición y el seguimiento mensual de la oportunidad, de modo que el indicador sea comparable entre trimestres y permita verificar el efecto de las acciones.

10. Anexos

Anexo A. Tablas detalladas

A.1. Oportunidad por viceministerio

Viceministerio	Gestionadas	A tiempo	Tardías	Oportunidad
Viceministerio para la Educación Superior	21.379	13.559	7.820	63,42%
Secretaría General	16.699	16.225	474	97,16%

Viceministerio	Gestionadas	A tiempo	Tardías	Oportunidad
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	11.705	10.464	1.241	89,40%
Despacho Ministro	2.548	2.279	269	89,44%

Tabla A.1. Fuente: base de PQRSDf del MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia.

A.2. Distribución por canal de radicación

Canal de radicación	Gestionadas	Participación	Oportunidad
Correo electrónico	29.670	56,7%	81,83%
Web	21.445	41,0%	80,09%
Correspondencia	1.216	2,3%	88,24%

Tabla A.2. Fuente: base de PQRSDf del MEN, primer trimestre de 2026. Elaboración propia.

A.3. Cinco dependencias con más solicitudes gestionadas

Dependencia	Gestionadas	Tardías	Oportunidad
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	12.436	199	98,40%
Grupo de Convalidaciones	7.416	3.377	54,46%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	7.236	2.702	62,66%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	5.492	38	99,31%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2.972	858	71,13%

Tabla A.3. Cinco dependencias con mayor volumen gestionado (primer trimestre de 2026). Fuente: base de PQRSDf del MEN. Elaboración propia.

A.4. Cinco dependencias con más respuestas tardías

Dependencia	Tardías	Gestionadas	Oportunidad
Grupo de Convalidaciones	3.377	7.416	54,46%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2.702	7.236	62,66%
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	986	2.274	56,64%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	858	2.972	71,13%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	654	2.685	75,64%

Tabla A.4. Cinco dependencias con más respuestas fuera de plazo (primer trimestre de 2026). Fuente: base de PQRSDf del MEN. Elaboración propia.

A.5. Principales temas de la demanda

Diez temas con mayor volumen en el periodo. Reflejan las principales materias sobre las que la ciudadanía y los actores del sector consultan a la entidad. El significado de las siglas está en la sección 5.2.

Tema (eje temático)	Volumen	Oportunidad
Información entidades adscritas y vinculadas sector educativo (ICFES, ICETEX, INSOR, IED y otros)	6.664	99,07%

Tema (eje temático)	Volumen	Oportunidad
Concurso general de ingreso de docentes	4.029	99,63%
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.857	59,04%
Solicitud de investigación a IES	2.858	49,16%
Convalidación completa	1.863	48,04%
Consultas y conceptos sobre temas de educación superior	1.722	47,39%
Consulta de información registros calificados	1.614	59,54%
Información de trámites de educación superior	1.447	88,32%
Solicitud de copia de actos administrativos	1.440	98,89%
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.263	54,32%

Tabla A.5. Diez temas de mayor volumen (primer trimestre de 2026). Fuente: base de PQRSDf del MEN. Elaboración propia.

Anexo B. Ficha técnica

Fuente de los datos: base institucional de PQRSDf del MEN, descargada del SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo).

Periodo analizado: Primer trimestre de 2026 (enero a marzo de 2026), delimitado por la fecha de vencimiento de cada solicitud.

Universo: 52.331 PQRSDf; se analizan todas las solicitudes del periodo, sin muestreo.

Cálculo de la oportunidad: solicitudes respondidas a tiempo, divididas entre el total gestionado, por 100, con dos decimales.

Convención numérica: punto como separador de miles y coma como separador decimal (por ejemplo, 52.331 y 81,27%).

Consistencia: la suma de los registros de cualquiera de las tablas del informe reproduce el total del periodo (52.331 PQRSDf), lo que permite verificar la coherencia interna del documento.