

Gestión de PQRSDF

Segundo trimestre 2026

Subdirección de Relacionamiento
con la Ciudadanía

*Volumen, oportunidad y
concentración operativa*

*Análisis descriptivo y comparativo
referencia: Enero – Marzo 2026*



PERÍODO ANALIZADO

Abril – Junio 2026

COMPARATIVO

Enero – Marzo 2026

UNIVERSO

48.379 PQRSDF ·

55 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

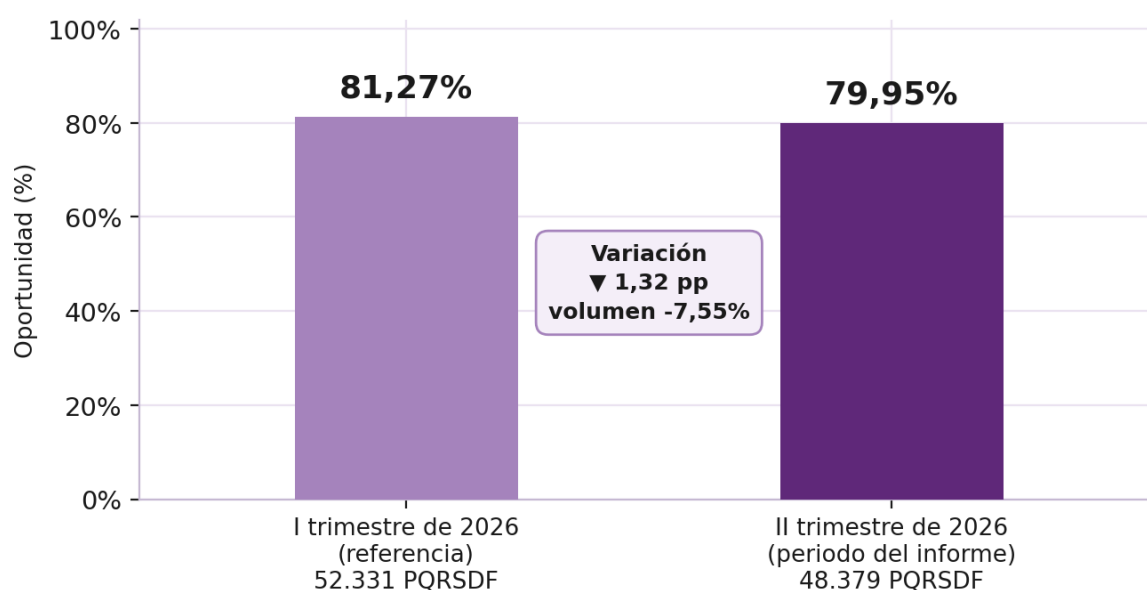
Este informe presenta cómo gestionó el Ministerio de Educación Nacional (MEN) las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) de la ciudadanía durante el **segundo trimestre de 2026**. La medida central es la **oportunidad de respuesta**: el porcentaje de solicitudes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

48.379 PQRSDf gestionadas en el trimestre	38.681 Respondidas dentro del plazo	9.698 Respondidas fuera del plazo
79,95% Oportunidad de respuesta	20,05% Tasa de respuestas tardías	16.126 Promedio de solicitudes por mes

Indicadores del segundo trimestre de 2026 (abril – junio). Fuente: base de PQRSDf del MEN.

En el trimestre se gestionaron **48.379 PQRSDf**: **38.681** se respondieron dentro del plazo legal y **9.698** fuera de él. La oportunidad de respuesta fue de **79,95%**; dicho de otra forma, de cada 100 solicitudes, cerca de 80 se respondieron a tiempo. En promedio, el Ministerio atendió **16.126 solicitudes al mes** durante el periodo.

Como punto de comparación, en el primer trimestre de 2026 la oportunidad fue de **81,27%**. El segundo trimestre de 2026 registró así una variación de **-1,32 puntos porcentuales** (los "puntos porcentuales" miden la diferencia entre dos porcentajes), en un contexto de menor demanda: el número de solicitudes bajó **-7,55%** frente a ese trimestre.



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

Gráfico 1. Oportunidad de respuesta del periodo frente al primer trimestre de 2026.

Mensajes principales

- **Cómo evolucionó la oportunidad en el trimestre.** La oportunidad mejoró mes a mes: pasó de 77,77% en abril a 83,68% en junio, y cerró el trimestre en su punto más alto.
- **Las respuestas tardías se concentran en pocas áreas.** De las 9.698 respuestas fuera de plazo, dos dependencias reúnen cerca del 73% y tres llegan aproximadamente al 83%. 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 54% de las PQRSDf del trimestre.
- **La oportunidad cambia según el tipo de solicitud.** Las peticiones de información muestran una oportunidad alta (87,73%), mientras que recursos tiene la más baja (13,07%). Ahí hay un foco de mejora concreto.
- **La mayoría de las solicitudes se responde con holgura.** La mitad se respondió en 8 días o menos, y 9 de cada 10 en 23 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 **segundo 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 segundo 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 **48.379 PQRSDf** cuya fecha de vencimiento cayó dentro del segundo trimestre de 2026. Se analizan todas las solicitudes del periodo, sin muestreo, gestionadas por **55 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 79,95% significa que, de cada 100 solicitudes, cerca de 80 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 segundo trimestre de 2026; no incluyen solicitudes en trámite ni proyecciones.
- El primer trimestre de 2026 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

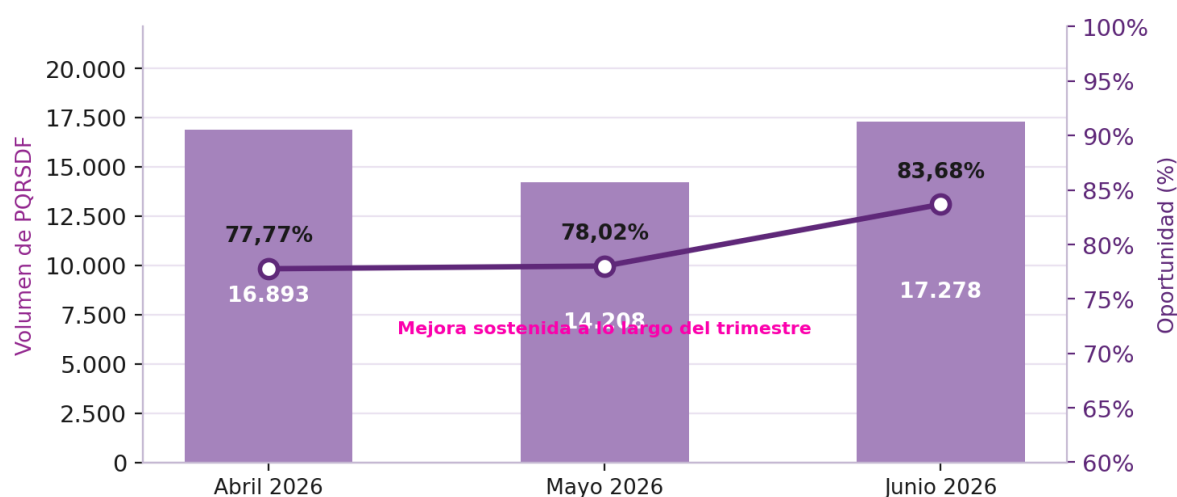
Las siglas pueden aparecer en el cuerpo del informe o en las tablas de temas de los anexos.

6. Panorama general de la gestión

Esta sección describe el tamaño y la composición de la demanda atendida durante el segundo 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 **48.379 PQRSDF**. El mes de mayor demanda fue junio (17.278 solicitudes) y el de menor demanda mayo (14.208). El siguiente gráfico muestra, para cada mes, cuántas solicitudes se gestionaron (barras) y qué porcentaje se respondió a tiempo (línea).



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

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

Mes	Gestionadas	A tiempo	Fuera de plazo	Oportunidad
Abril 2026	16.893	13.138	3.755	77,77%

Mes	Gestionadas	A tiempo	Fuera de plazo	Oportunidad
Mayo 2026	14.208	11.085	3.123	78,02%
Junio 2026	17.278	14.458	2.820	83,68%
Total del periodo	48.379	38.681	9.698	79,95%

Tabla 1. Solicitudes y oportunidad por mes (segundo 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 (23.870 solicitudes), seguido del derecho de petición de información (14.602). Los demás tipos tienen volúmenes menores, aunque algunos concentran retos de oportunidad importantes.

Tipo de solicitud	Volumen	Participación	Oportunidad
Derecho de petición	23.870	49,3%	80,06%
Derecho de petición de información	14.602	30,2%	87,73%
Trámite	4.476	9,3%	72,59%
Derecho de petición de consulta	2.216	4,6%	67,69%
Requerimientos entes de control	1.690	3,5%	99,76%
Recursos	1.255	2,6%	13,07%
Reclamo	234	0,5%	54,27%
Queja	16	0,0%	81,25%
Requerimiento	13	0,0%	100,00%
Sugerencia	7	0,0%	100,00%

Tabla 2. Composición y oportunidad por tipo de solicitud (segundo 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 **57,5%** de las solicitudes del trimestre, seguido del canal web (39,9%); la correspondencia física es una fracción pequeña (2,6%). 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.

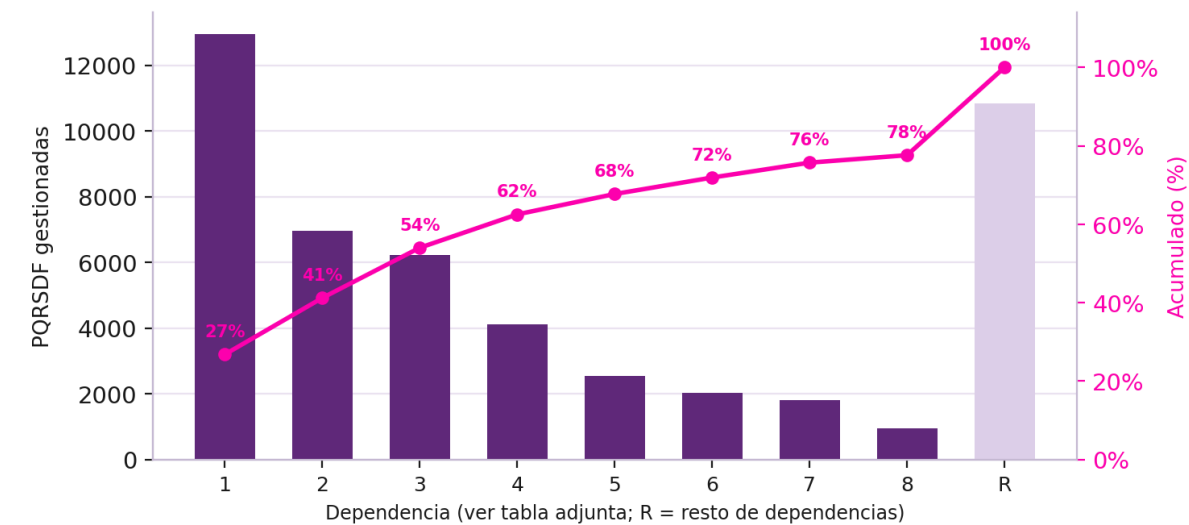


Fuente: base PQRSDF MEN, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia. Distribución por canal.

Gráfico 3. Distribución de las PQRSDF por canal de radicación y oportunidad de cada canal (segundo 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, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia. Numeración según tabla adjunta.

Gráfico 4. Análisis de Pareto del volumen de PQRSDF gestionadas por dependencia (segundo trimestre de 2026).

N.º	Dependencia	Gestionadas	% del total	% acum.
1	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	12.955	26,8%	26,8%
2	Grupo de Convalidaciones	6.955	14,4%	41,2%
3	Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.228	12,9%	54,0%
4	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	4.100	8,5%	62,5%

N.º	Dependencia	Gestionadas	% del total	% acum.
5	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2.538	5,2%	67,7%
6	Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	2.026	4,2%	71,9%
7	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1.798	3,7%	75,7%
8	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	942	1,9%	77,6%
R	Resto de dependencias	10.837	22,4%	100,0%

Tabla 3. Dependencias con mayor volumen de PQRSDf gestionadas (segundo 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

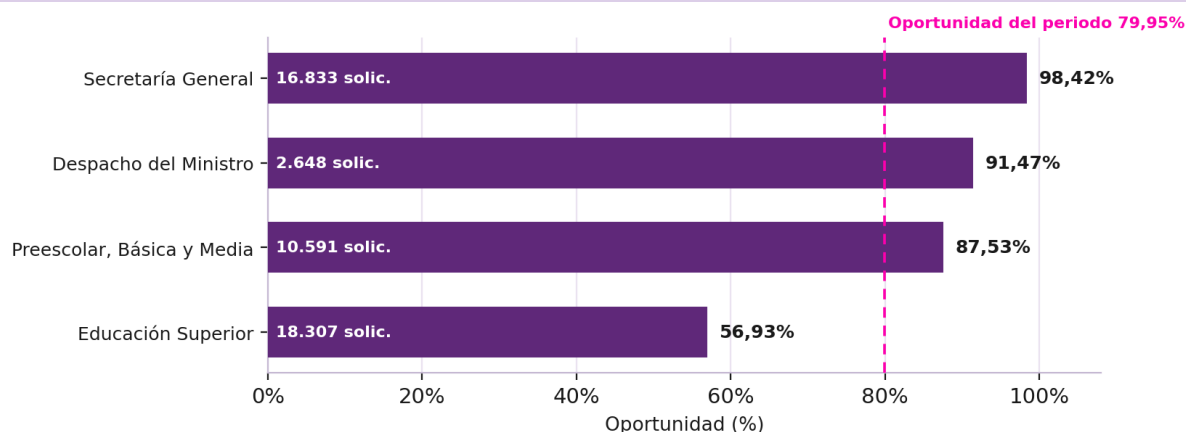
La oportunidad del periodo fue de **79,95%**: de cada 100 solicitudes, cerca de 80 se respondieron a tiempo. La oportunidad mejoró mes a mes: pasó de 77,77% en abril a 83,68% en junio, y cerró el trimestre en su punto más alto. Cerrar el trimestre en el mejor nivel del periodo es una señal de mejora continua.

7.2. Comparación con el trimestre anterior

Frente al primer trimestre de 2026 (oportunidad de **81,27%**), el segundo trimestre de 2026 registró **79,95%**, una variación de **-1,32 puntos porcentuales**. La diferencia debe leerse en su contexto: se produjo con una demanda menor (-7,55% 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 18.307 solicitudes— es también el de menor oportunidad (56,93%). Esto sugiere que la presión de la demanda influye en el cumplimiento de los plazos.

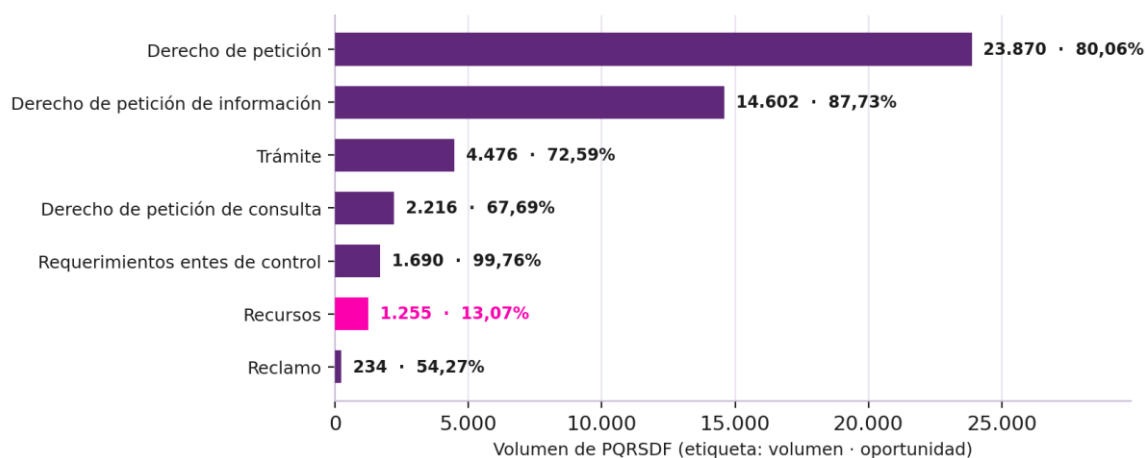


Fuente: base PQRSDF MEN, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia.

Gráfico 5. Oportunidad de respuesta por viceministerio y solicitudes gestionadas (segundo 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 (87,73%). En contraste, **recursos** tiene la oportunidad más baja del conjunto (13,07%: 1.091 de 1.255 respuestas fuera de plazo). Como los recursos implican revisar decisiones ya tomadas y tienen especial sensibilidad jurídica, este es un foco de mejora concreto.



Fuente: base PQRSDF MEN, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia. Resaltada en fucsia, la tipología con menor oportunidad.

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

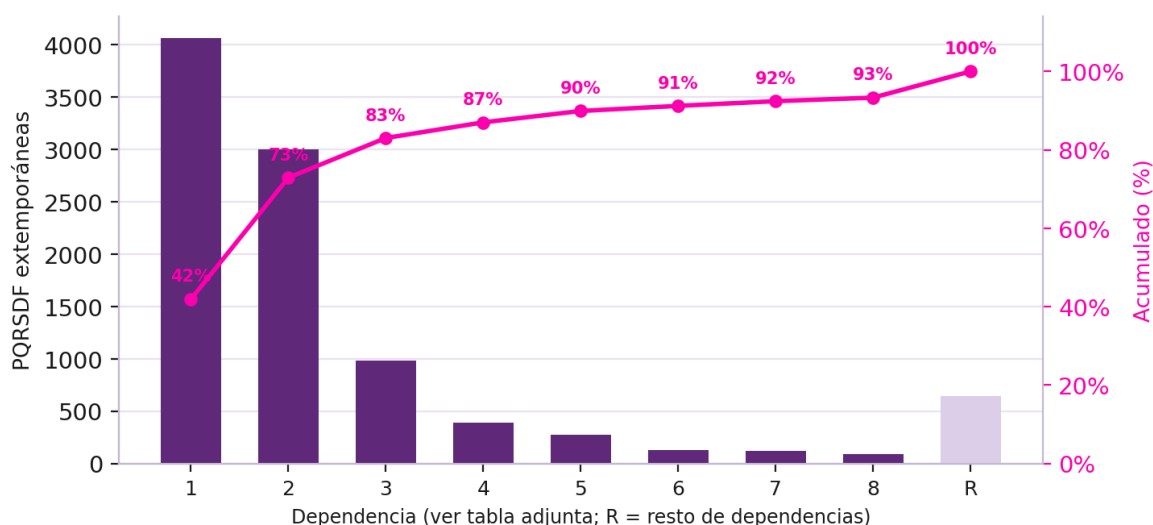
8. Focos de mejora identificados

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 **9.698 PQRSDF respondidas fuera de plazo** en el trimestre, **dos dependencias reúnen**

cerca del 73% y tres llegan aproximadamente al 83%. 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, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia. Numeración según tabla adjunta.

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

N.º	Dependencia	Tardías	Oportunidad	% del total	% acum.
1	Grupo de Convalidaciones	4.066	41,54%	41,9%	41,9%
2	Subdirección de Inspección y Vigilancia	3.000	51,83%	30,9%	72,9%
3	Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	985	51,38%	10,2%	83,0%
4	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	390	78,31%	4,0%	87,0%
5	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	274	89,20%	2,8%	89,9%
6	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar Básica y Media	128	86,41%	1,3%	91,2%
7	Subdirección de Talento Humano	120	86,70%	1,2%	92,4%
8	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	89	99,31%	0,9%	93,3%
R	Resto de dependencias	646	—	6,7%	100,0%

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

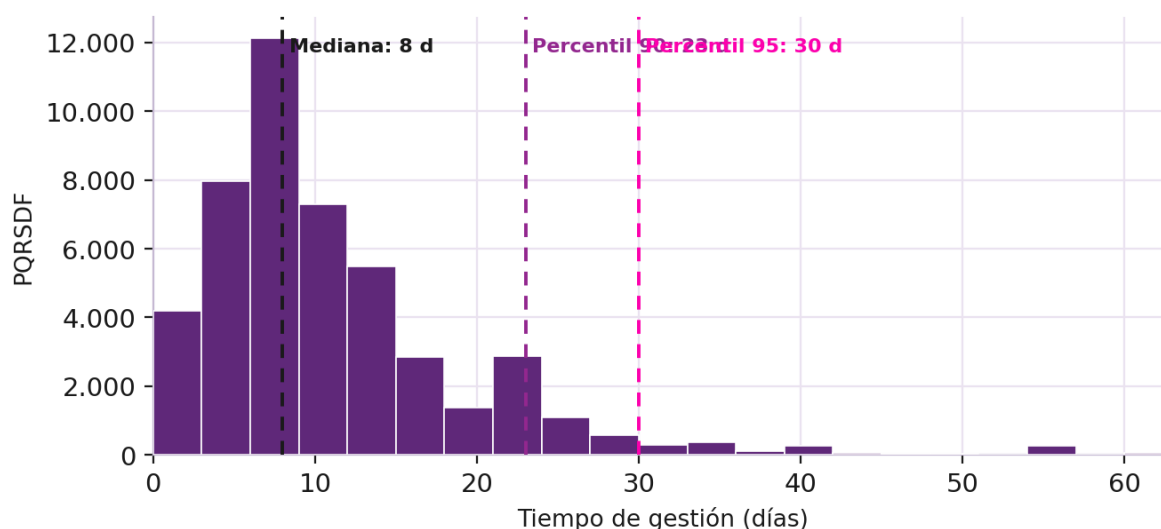
8.2. El tipo de solicitud con menor oportunidad

Recursos registra la oportunidad más baja entre todos los tipos (13,07%), con 1.091 de 1.255 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 **8 días o menos** (la mediana), el 90 % en 23 días o menos y el 95 % en 30 días o menos. Las respuestas tardías provienen de un grupo pequeño de casos que tardan mucho más (el 1 % más demorado supera los 80 días), asociados probablemente a asuntos de mayor complejidad.



Fuente: base PQRSDf MEN, segundo trimestre de 2026. Elaboración propia. Truncado a 63 días (máx. real 486 días).

Gráfico 8. Distribución de los tiempos de gestión de las PQRSDf (segundo 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 77,77% en abril, 78,02% en mayo y 83,68% en junio. La mejora sostenida conviene consolidarla.

- **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 **48.379 PQRSDF** en el segundo trimestre de 2026 con una oportunidad de respuesta de **79,95%** (una tasa de respuestas tardías de 20,05%). Frente al primer trimestre de 2026 se observa una variación de -1,32 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	18.307	10.422	7.885	56,93%
Secretaría General	16.833	16.567	266	98,42%
Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	10.591	9.270	1.321	87,53%
Despacho Ministro	2.648	2.422	226	91,47%

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

A.2. Distribución por canal de radicación

Canal de radicación	Gestionadas	Participación	Oportunidad
Correo electrónico	27.825	57,5%	81,98%
Web	19.319	39,9%	76,49%
Correspondencia	1.235	2,6%	88,34%

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

A.3. Cinco dependencias con más solicitudes gestionadas

Dependencia	Gestionadas	Tardías	Oportunidad
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	12.955	89	99,31%
Grupo de Convalidaciones	6.955	4.066	41,54%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.228	3.000	51,83%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	4.100	32	99,22%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2.538	274	89,20%

Tabla A.3. Cinco dependencias con mayor volumen gestionado (segundo 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	4.066	6.955	41,54%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3.000	6.228	51,83%
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar Básica y Media	985	2.026	51,38%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	390	1.798	78,31%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	274	2.538	89,20%

Tabla A.4. Cinco dependencias con más respuestas fuera de plazo (segundo 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
Traslado por competencia	7.173	98,54%
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.023	47,77%
Solicitud de investigación a IES	2.760	31,05%
Concurso general de ingreso de docentes	2.637	99,66%
Convalidación completa	1.487	38,06%
Solicitud de copia de actos administrativos	1.438	98,54%
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.270	51,57%
(10 días) oficios enviados por órganos de control (máxima autoridad de la entidad) ias	1.229	100,00%
Complementación de documentos para convalidación de educación superior	1.208	46,61%
Información de trámites de educación superior	1.119	97,23%

Tabla A.5. Diez temas de mayor volumen (segundo 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: Segundo trimestre de 2026 (abril a junio de 2026), delimitado por la fecha de vencimiento de cada solicitud.

Universo: 48.379 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, 48.379 y 79,95%).

Consistencia: la suma de los registros de cualquiera de las tablas del informe reproduce el total del periodo (48.379 PQRSDf), lo que permite verificar la coherencia interna del documento.