



Educación



Informe Trimestral de PQRSDF

Tercer trimestre de 2026



Ministerio de Educación Nacional
Consolidado institucional

*Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias
y felicitaciones: volumen, oportunidad, tiempos de
respuesta, tipologías, dependencias e inventario*

PERÍODO ANALIZADO

Julio – septiembre de 2026

COMPARATIVO

frente al segundo trimestre de 2026

UNIVERSO

Serie enero – septiembre de 2026

(9 meses de gestión · corte 02/10/2026)

Tabla de contenido

1. Resumen ejecutivo.....	4
2. Introducción.....	6
3. Objetivos.....	7
3.1. Objetivo general.....	7
3.2. Objetivos específicos.....	7
4. Metodología.....	8
4.1. Fuente de los datos y universo analizado.....	8
4.2. Cómo se calculan las medidas.....	8
4.3. Consolidación por dependencia.....	9
4.4. Calidad de los datos.....	9
4.5. Alcances y limitaciones.....	9
5. Definiciones y siglas.....	10
5.1. Glosario de términos.....	10
5.2. Siglas.....	11
6. Panorama del trimestre.....	12
6.1. Los tres trimestres del año.....	12
6.2. Variaciones frente al trimestre anterior.....	12
7. Evolución mensual.....	14
7.1. Volumen y oportunidad por mes.....	14
7.2. Variación del volumen.....	14
7.3. Oportunidad frente a la media móvil (MMP3M).....	15
8. Oportunidad de respuesta.....	16
8.1. A tiempo frente al total.....	16
8.2. Composición de las extemporáneas.....	16
8.3. Magnitud del retraso.....	17
9. Tiempos de respuesta.....	18
9.1. Promedio y mediana por mes.....	18
9.2. Distribución de los tiempos en el trimestre.....	18
9.3. Tiempos por tipología.....	19
10. Tipologías de requerimiento.....	20
10.1. Composición y oportunidad por tipología.....	20
10.2. Concentración de la demanda.....	21
10.3. Tipologías de atención prioritaria.....	21
10.4. Tipologías mes a mes dentro del trimestre.....	22
11. Resultados por viceministerio.....	23
11.1. Volumen y oportunidad.....	23
11.2. Comportamiento mensual dentro del trimestre.....	24
11.3. Tipologías por viceministerio.....	24
12. Resultados por dependencia.....	25
12.1. Dependencias de mayor volumen.....	25
12.2. Mayor y menor oportunidad.....	26
12.3. Mejoras y deterioros frente al trimestre anterior.....	26
12.4. Trayectoria mensual de las dependencias de mayor volumen.....	28
13. Ejes temáticos y canales de radicación.....	29
13.1. Ejes temáticos.....	29
13.2. Canales de radicación.....	30
14. Inventario de PQRSDF vencidas sin respuesta.....	31
14.1. Tamaño y antigüedad del inventario.....	31



14.2. Dónde se concentra.....	32
15. Observaciones, conclusiones y recomendaciones.....	34
15.1. Observaciones.....	34
15.2. Conclusiones.....	34
15.3. Recomendaciones.....	35
16. Anexos.....	36
Anexo A. Serie mensual completa.....	36
Anexo B. Resultados por dependencia.....	36
Anexo C. Detalle de las dependencias consolidadas.....	38
Anexo D. Ficha técnica.....	40

1. Resumen ejecutivo

Este informe presenta cómo gestionó el **Ministerio de Educación Nacional** las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) cuyo plazo de respuesta venció en el **tercer trimestre de 2026** (julio – septiembre de 2026). Compara el trimestre con el segundo trimestre y con el primero, describe la evolución mes a mes desde enero, y desagrega los resultados por tipología de requerimiento, viceministerio, dependencia, eje temático y canal. Cierra con el inventario de PQRSDF vencidas sin respuesta y con observaciones, conclusiones y recomendaciones. El siguiente tablero resume el trimestre:

50.333 PQRSDF con vencimiento en el trimestre	42.264 Respondidas dentro del plazo	8.069 Extemporáneas (fuera de plazo o sin respuesta)
83,97% Oportunidad de respuesta	+4,02 pp Variación frente al segundo trimestre	8,8 días Tiempo promedio de respuesta (hábiles, cerradas)

Tabla 1. Indicadores del tercer trimestre de 2026 · Ministerio de Educación Nacional. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF.

En el tercer trimestre de 2026 vencieron **50.333 PQRSDF**, un promedio de 16.778 al mes. **42.264** se respondieron dentro del plazo y **8.069** quedaron extemporáneas, para una oportunidad de **83,97%**: de cada 100 peticiones, cerca de 84 se atendieron a tiempo. Frente al segundo trimestre (79,95%), la oportunidad mejoró **4,02 pp** y el volumen varió **+4,0%**. El tiempo promedio de respuesta de las PQRSDF cerradas fue de **8,8 días hábiles** (mediana de 8), mejor que los 9,8 del trimestre anterior.

Mensajes principales

- **El trimestre mejoró mes a mes.** La oportunidad pasó de 77,93% en julio a 84,61% en agosto y a 89,36% en septiembre, el mejor mes del año. La media móvil ponderada de tres meses (MMP3M) cerró en 83,97%.
- **Las extemporáneas bajaron, pero la mayoría sigue sin respuesta.** El trimestre registró 8.069 PQRSDF extemporáneas (–16,8% frente al segundo trimestre). De ellas, 5.119 (63,4%) no tenían respuesta registrada a la fecha de corte (02/10/2026); el resto se respondió tarde, con un retraso promedio de 4,7 días hábiles.
- **La demanda está concentrada en pocas tipologías.** El derecho de petición reúne el 62,1% del trimestre con 86,73% de oportunidad; el de información, 17,0% con 96,01%. Los recursos siguen siendo la tipología crítica: 13,73% de oportunidad y 1.360 de sus 1.639 peticiones sin respuesta.
- **El Viceministerio de Educación Superior concentra el volumen y el rezago.** Gestionó 22.130 PQRSDF (44,0% del Ministerio) con 72,61% de oportunidad, +15,68 pp frente al segundo trimestre. Allí están 4.186 de las 5.119 PQRSDF del trimestre sin

respuesta. La Secretaría General, segundo viceministerio por volumen, sostuvo 98,23%.

- **Dos dependencias explican buena parte del resultado.** La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (11.177 PQRSDF, incluido el Grupo de Convalidaciones) subió de 54,28% a 79,83%; la Subdirección de Inspección y Vigilancia (6.746) quedó en 57,01%. La Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media (2.441) registró 47,69%, la más baja entre las de mayor volumen.
- **El inventario de vencidas sin respuesta es el principal riesgo.** A la fecha de corte había 14.502 PQRSDF con plazo vencido y sin respuesta (9,6% de las 151.042 del año); 9.383 vencieron en el primer o segundo trimestre. El 88,8% está en el Viceministerio de Educación Superior, sobre todo en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (5.919) y la Subdirección de Inspección y Vigilancia (5.620).
- **Acumulado del año.** Entre enero y septiembre el Ministerio gestionó 151.042 PQRSDF con una oportunidad de 81,75% (27.571 extemporáneas) y un tiempo promedio de respuesta de 9,3 días hábiles.

2. Introducción

Las **PQRSDF** son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía, las instituciones educativas, las entidades territoriales y los órganos de control presentan ante el Ministerio de Educación Nacional en ejercicio del derecho fundamental de petición. Cada una tiene un plazo legal de respuesta que depende de su tipología, y responder dentro de ese plazo es una obligación de la entidad, una garantía para quien pregunta y una medida directa de la calidad del servicio.

Este informe trimestral consolida la gestión de PQRSDF de todo el Ministerio durante el **tercer trimestre de 2026**. A diferencia de los informes mensuales por dependencia, aquí la unidad de análisis es la entidad completa: el trimestre se compara con los dos anteriores del año, la serie mensual de enero a septiembre de 2026 muestra la tendencia, y los resultados se desagregan por tipología, viceministerio, dependencia, eje temático y canal para ubicar dónde están los avances y dónde los rezagos.

El universo son las PQRSDF cuyo plazo de respuesta venció en el periodo, tal como las extrae el Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA). Esa regla hace que cada mes refleje lo efectivamente gestionado frente al plazo y que la clasificación entre a tiempo y extemporáneo sea definitiva. Además de la oportunidad, el informe incorpora dos medidas que ayudan a leerla: el tiempo de respuesta de las PQRSDF cerradas y el inventario de PQRSDF vencidas que aún no tienen respuesta.

El documento está escrito para quienes dirigen y operan la atención de PQRSDF en el Ministerio: explica cómo se calcula cada medida, incluye un glosario y cierra con observaciones, conclusiones y recomendaciones concretas. Las tablas completas quedan en los anexos.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Describir y analizar la gestión de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional en el tercer trimestre de 2026, en términos de volumen, oportunidad de respuesta, tiempos de respuesta, composición de la demanda e inventario pendiente, en el contexto de la serie enero a septiembre de 2026 y en comparación con el segundo trimestre.

3.2. Objetivos específicos

1. Cuantificar las PQRSDF con vencimiento en el trimestre y distinguir las respondidas dentro del plazo, las respondidas tarde y las que siguen sin respuesta.
2. Medir la oportunidad de respuesta del trimestre y compararla con los trimestres anteriores, con la serie mensual y con la media móvil ponderada de tres meses (MMP3M).
3. Caracterizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF cerradas y la magnitud del retraso de las respondidas fuera de plazo.
4. Desagregar los resultados por tipología de requerimiento, viceministerio, dependencia, eje temático y canal de radicación, e identificar las unidades y tipologías con mejor y peor desempeño.
5. Dimensionar el inventario de PQRSDF vencidas sin respuesta, su antigüedad y su concentración.
6. Formular observaciones, conclusiones y recomendaciones orientadas a sostener los avances y corregir los rezagos.

4. Metodología

4.1. Fuente de los datos y universo analizado

Los datos provienen del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) del Ministerio, extraídos por fecha de vencimiento del trámite, con una fila por PQRSDF. La base cubre la serie **enero a septiembre de 2026** (151.042 PQRSDF) y registra finalizaciones hasta el 02/10/2026, que se toma como fecha de corte. El universo del informe son las **50.333 PQRSDF** cuyo plazo venció entre julio – septiembre de 2026; se analizan todas, sin muestreo. Cada registro trae la dependencia, la tipología de requerimiento, el eje temático, las fechas de radicación, vencimiento y finalización, los días hábiles de respuesta, el canal de radicación, el viceministerio, el estado de oportunidad (a tiempo o extemporáneo) y el estado del trámite (cerrado o abierto).

4.2. Cómo se calculan las medidas

- **Mes y trimestre de una PQRSDF:** los de su fecha de vencimiento. Una petición radicada a finales de un mes puede vencer y contarse en el siguiente.
- **Oportunidad de respuesta:** $(\text{PQRSDF respondidas dentro del plazo} \div \text{PQRSDF con vencimiento en el periodo}) \times 100$, con dos decimales. Su complemento es la tasa de extemporaneidad.
- **Extemporáneas:** las respondidas después del vencimiento más las que, con el plazo vencido, no registran respuesta a la fecha de corte (abiertas). El informe distingue ambos grupos.
- **Tiempo de respuesta:** días hábiles entre la radicación y la finalización, tal como los reporta el SGDEA. Se calcula solo sobre PQRSDF cerradas, porque en las abiertas el contador sigue corriendo. Se resume con promedio, mediana y percentil 90, y se agrupa en rangos.
- **Retraso:** para las PQRSDF respondidas fuera de plazo, días hábiles de lunes a viernes entre la fecha de vencimiento y la de finalización, sin descontar festivos. Es una aproximación suficiente para dimensionar la magnitud del incumplimiento.
- **Variaciones:** la de oportunidad se expresa en puntos porcentuales (pp); las de volumen y de extemporáneas, como porcentaje de cambio frente al periodo anterior.
- **Medias móviles:** la MMS3M es el promedio simple del volumen de los tres últimos meses; la MMP3M es la oportunidad del trimestre móvil, es decir, la suma de respondidas a tiempo dividida por la suma de PQRSDF de esos tres meses. La MMP3M de septiembre coincide, por construcción, con la oportunidad del trimestre.
- **Concentración (Pareto):** las tipologías se ordenan por volumen y se acumula su participación; el top 3 muestra cuánta demanda reúnen las tres más frecuentes.

4.3. Consolidación por dependencia

La base trae 68 unidades distintas, entre dependencias y grupos internos de trabajo. Para presentar los resultados por dependencia se aplicó la Resolución 24611 del 18 de diciembre de 2025, que define los grupos internos de cada dependencia: los 24 grupos con registros en la base se sumaron a su dependencia, y el resultado son 44 dependencias consolidadas. Es el mismo criterio de los informes mensuales. El Anexo C muestra el detalle de cada dependencia consolidada por unidad, de modo que ningún dato se pierde.

4.4. Calidad de los datos

Antes de calcular se verificó que cada PQRSDF tuviera un único estado de oportunidad, que las fechas de radicación y vencimiento estuvieran completas y que el estado abierto correspondiera a registros sin fecha de finalización. De las 151.043 filas originales se retiró una fila duplicada en todas sus columnas. 44 radicados aparecen más de una vez con fechas de vencimiento distintas (92 filas): corresponden a trámites con vencimientos periódicos y se conservaron como registros independientes, porque cada vencimiento es una obligación de respuesta. Los nombres de dependencias, tipologías, ejes temáticos y canales se normalizaron en mayúsculas, espacios y tildes solo para la presentación, sin modificar la clasificación de origen.

4.5. Alcances y limitaciones

- El informe mide oportunidad y tiempos frente al plazo legal; no evalúa el contenido ni la calidad de fondo de las respuestas.
- La base se extrae del SGDEA por fecha de vencimiento, de modo que cada periodo contiene las PQRSDF cuyo plazo venció en él. La clasificación entre a tiempo y extemporáneo es definitiva: no depende del momento de la descarga ni se recalcula en cortes posteriores. Lo único que cambia con el tiempo es el estado del trámite: una PQRSDF abierta puede cerrarse después, pero seguirá siendo extemporánea.
- Los tiempos de respuesta en días hábiles son los que calcula el SGDEA con su calendario institucional; el informe no los recalcula. El retraso de las extemporáneas sí se calcula aquí, en días hábiles de lunes a viernes.
- La serie disponible cubre enero a septiembre de 2026; no hay datos del año anterior en esta base, así que las comparaciones son entre trimestres del mismo año.
- El informe no individualiza a los servidores que atienden las PQRSDF; la distribución del trabajo se presenta solo como medida de concentración.

5. Definiciones y siglas

5.1. Glosario de términos

Término	Qué significa en este informe
PQRSDF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio; cada una es un trámite con plazo legal de respuesta.
Tipología de requerimiento	Clase de petición según su naturaleza y plazo: derecho de petición, de información, de consulta, trámite, recurso, requerimiento de ente de control, reclamo, queja, sugerencia o requerimiento.
Derecho de petición	Solicitud general de la ciudadanía o de una entidad; plazo general de 15 días hábiles.
Derecho de petición de información	Solicitud de documentos o información; plazo de 10 días hábiles.
Derecho de petición de consulta	Solicitud de concepto u orientación sobre materias a cargo del Ministerio; plazo de 30 días hábiles.
Trámite	Actuación administrativa con plazo propio, como registros, certificaciones o convalidaciones.
Recurso	Impugnación de una decisión del Ministerio (reposición, apelación o queja); exige revisión jurídica y técnica.
Requerimiento de ente de control	Solicitud de la Procuraduría, la Contraloría, la Defensoría, el Congreso u otro órgano de control; plazos breves y prioritarios.
Eje temático	Asunto de fondo de la petición según la clasificación del SGDEA (por ejemplo, convalidaciones, concurso docente, traslado por competencia).
Canal de radicación	Medio por el que ingresó la petición: correo electrónico, formulario web o correspondencia física.
Viceministerio	Nivel de la estructura del Ministerio al que pertenece la dependencia: Despacho del Ministro, Secretaría General, Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media, o Viceministerio de Educación Superior.
Dependencia consolidada	Dependencia más sus grupos internos de trabajo, según la Resolución 24611 de 2025.
A tiempo	Respondida en o antes de la fecha de vencimiento.
Extemporánea	Respondida después del vencimiento, o aún sin respuesta con el plazo vencido.
Abierta (vencida sin respuesta)	PQRSDF con el plazo vencido que no registra fecha de finalización a la fecha de corte. Siempre es extemporánea.
Oportunidad de respuesta	Porcentaje de PQRSDF del periodo respondidas dentro del plazo.
Tasa de extemporaneidad	Porcentaje de PQRSDF del periodo extemporáneas; complemento de la oportunidad.
Tiempo de respuesta	Días hábiles entre la radicación y la finalización, en PQRSDF cerradas.
Retraso	Días hábiles entre el vencimiento y la finalización de una PQRSDF respondida tarde.
Mediana	Valor que deja la mitad de los casos por debajo; menos sensible que el promedio a unos pocos casos extremos.

Término	Qué significa en este informe
Percentil 90	Valor por debajo del cual está el 90 % de los casos; muestra cuánto tardan las respuestas más lentas sin contar las excepcionales.
Puntos porcentuales (pp)	Diferencia entre dos porcentajes. Pasar de 80 % a 84 % es una mejora de 4 pp.
Media móvil	Promedio de los últimos tres meses que suaviza los altibajos y muestra la tendencia.
Pareto	Lectura de concentración: cuánta demanda reúnen las pocas tipologías más frecuentes.
Fecha de corte	Fecha hasta la que la base registra finalizaciones (02/10/2026); define qué está abierto y qué cerrado.

Tabla 2. Glosario de términos utilizados en el informe.

5.2. Siglas

Sigla	Significado
MEN	Ministerio de Educación Nacional
SGDEA	Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo
PQRSDF	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
IES	Instituciones de educación superior
CNA	Consejo Nacional de Acreditación
SACES	Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior
MMS3M	Media móvil simple de tres meses (volumen)
MMP3M	Media móvil ponderada de tres meses (oportunidad)
pp	Puntos porcentuales
P90	Percentil 90

Tabla 3. Siglas.

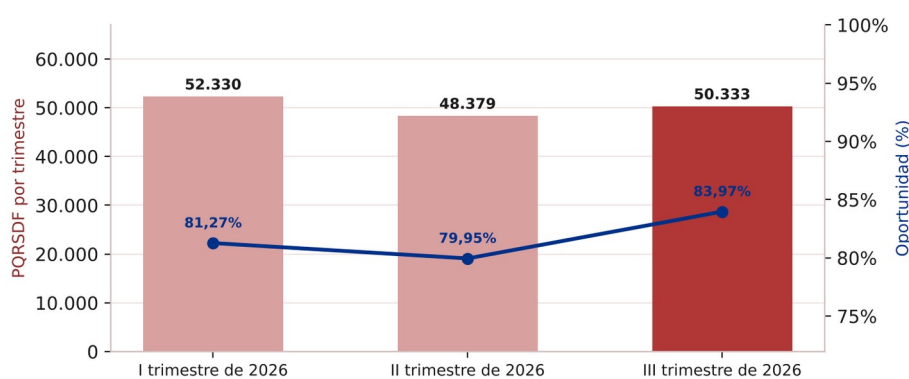
6. Panorama del trimestre

6.1. Los tres trimestres del año

El tercer trimestre de 2026 cerró con **50.333 PQRSDF** y una oportunidad de **83,97%**. Es el mejor resultado de los tres trimestres del año: el primero registró 81,27% con 52.330 PQRSDF y el segundo 79,95% con 48.379. El volumen del trimestre se ubica entre ambos; el tiempo promedio de respuesta de las cerradas (8,8 días hábiles) es el más bajo del año.

Indicador	I trimestre de 2026	II trimestre de 2026	III trimestre de 2026
PQRSDF con vencimiento	52.330	48.379	50.333
Promedio mensual	17.443	16.126	16.778
Respondidas a tiempo	42.526	38.681	42.264
Extemporáneas	9.804	9.698	8.069
de ellas, respondidas tarde	4.945	5.174	2.950
de ellas, sin respuesta a la fecha de corte	4.859	4.524	5.119
Oportunidad de respuesta	81,27%	79,95%	83,97%
Tasa de extemporaneidad	18,73%	20,05%	16,03%
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles, cerradas)	9,4	9,8	8,8
Mediana del tiempo de respuesta	9	9	8
Retraso promedio de las respondidas tarde (días hábiles)	3,6	3,9	4,7

Tabla 4. Resumen de los tres trimestres de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Barras: PQRSDF con vencimiento en el trimestre; línea: oportunidad de respuesta.

Gráfico 1. PQRSDF con vencimiento y oportunidad de respuesta por trimestre (2026).

6.2. Variaciones frente al trimestre anterior

Frente al segundo trimestre, el volumen creció **+4,0%** (1.954 PQRSDF más), las extemporáneas se redujeron **-16,8%** y la oportunidad subió **+4,02 pp**. Que el volumen crezca

y las extemporáneas bajen al mismo tiempo indica una mejora de la gestión, no un alivio de la demanda. El tiempo promedio de respuesta se acortó 1,0 días hábiles.

Indicador	II trimestre de 2026	III trimestre de 2026	Variación
PQRSDF con vencimiento	48.379	50.333	+4,0%
Respondidas a tiempo	38.681	42.264	+9,3%
Extemporáneas	9.698	8.069	-16,8%
Sin respuesta a la fecha de corte	4.524	5.119	+13,2%
Oportunidad de respuesta	79,95%	83,97%	+4,02 pp
Tiempo promedio de respuesta (días hábiles)	9,8	8,8	-1,0 días
Retraso promedio de las respondidas tarde	3,9	4,7	+0,8 días

Tabla 5. Variaciones del tercer trimestre de 2026 frente al segundo trimestre. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Un matiz sobre las PQRSDF sin respuesta: las del tercer trimestre de 2026 (5.119) son más recientes que las del segundo trimestre (4.524), y parte de ellas se cerrará en las semanas siguientes al corte. Eso no cambia su clasificación como extemporáneas, pero sí significa que el inventario del trimestre todavía está en movimiento, mientras que el de los trimestres anteriores es rezago consolidado (sección 14).

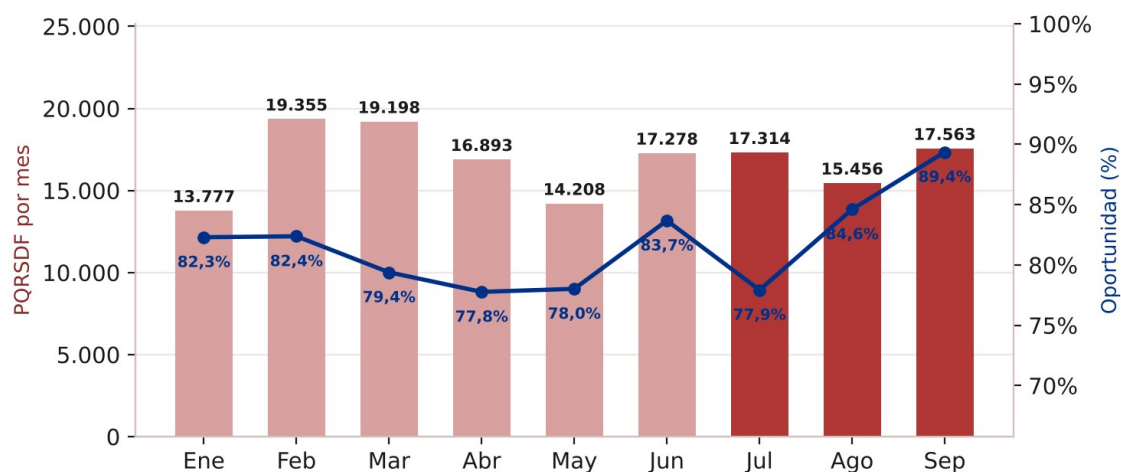
7. Evolución mensual

7.1. Volumen y oportunidad por mes

La serie enero a septiembre de 2026 muestra un volumen mensual entre 13.777 (enero) y 19.355 (febrero) PQRSDF, y una oportunidad que osciló entre 77,77% (abril) y 89,36% (septiembre). Los tres meses del tercer trimestre de 2026 dibujan una pendiente ascendente: julio arrancó en 77,93%, agosto subió a 84,61% y septiembre cerró en 89,36%.

Mes	PQRSDF	A tiempo	Extemp.	Oportunidad	Var. opp.	Días háb. prom.
Enero	13.777	11.339	2.438	82,30%	—	8,4
Febrero	19.355	15.945	3.410	82,38%	+0,08 pp	9,2
Marzo	19.198	15.242	3.956	79,39%	-2,99 pp	10,2
Abril	16.893	13.138	3.755	77,77%	-1,62 pp	10,0
Mayo	14.208	11.085	3.123	78,02%	+0,25 pp	10,0
Junio	17.278	14.458	2.820	83,68%	+5,66 pp	9,5
Julio	17.314	13.492	3.822	77,93%	-5,75 pp	9,4
Agosto	15.456	13.077	2.379	84,61%	+6,68 pp	9,1
Septiembre	17.563	15.695	1.868	89,36%	+4,75 pp	8,1

Tabla 6. Serie mensual enero a septiembre de 2026. En negrilla, los meses del tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

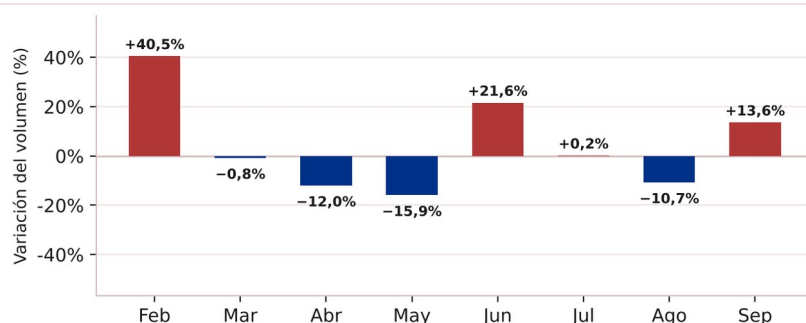


Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. En rojo, los meses del tercer trimestre de 2026.

Gráfico 2. PQRSDF con vencimiento por mes y oportunidad de respuesta (enero – septiembre de 2026).

7.2. Variación del volumen

Dentro del trimestre, agosto registró -10,7% frente a julio y septiembre +13,6% frente a agosto. Septiembre (17.563) está +4,7% frente a su media móvil simple de tres meses (MMS3M: 16.778). Los altibajos del volumen son moderados a lo largo del año: ningún mes se aparta más de un cuarto del promedio de la serie (16.782).

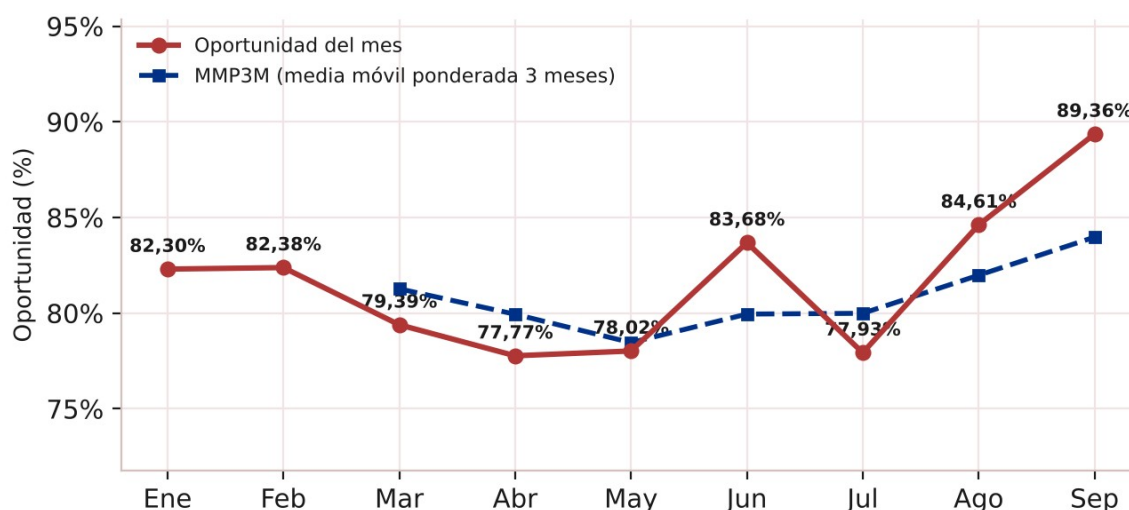


Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Variación de cada mes frente al inmediatamente anterior. En azul, los descensos.

Gráfico 3. Variación porcentual del volumen frente al mes anterior.

7.3. Oportunidad frente a la media móvil (MMP3M)

La media móvil ponderada de tres meses suaviza los altibajos y muestra la tendencia. Tocó su punto más bajo a mitad de año y desde entonces sube de manera sostenida: 79,99% en julio, 81,98% en agosto y 83,97% en septiembre. Septiembre está 5,39 pp por encima de su tendencia: el mes fue mejor que el promedio reciente, lo que anticipa que la MMP3M seguirá subiendo si el ritmo se mantiene.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia.

Gráfico 4. Oportunidad mensual frente a la media móvil ponderada de tres meses (MMP3M).

8. Oportunidad de respuesta

8.1. A tiempo frente al total

En el tercer trimestre de 2026 se respondieron a tiempo **42.264** de las 50.333 PQRSDF. El gráfico muestra, para cada mes de la serie, el volumen a tiempo dentro del total: la brecha entre ambos es el volumen extemporáneo, que se estrechó de 3.822 en julio a 1.868 en septiembre.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. La barra de color (a tiempo) se superpone sobre la barra clara (total); la brecha es el volumen extemporáneo.

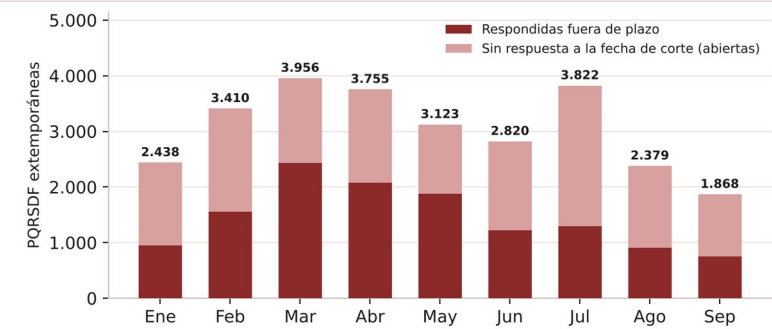
Gráfico 5. PQRSDF respondidas a tiempo frente al total mensual.

8.2. Composición de las extemporáneas

No todas las extemporáneas son iguales. De las 8.069 del trimestre, **2.950** se respondieron tarde y **5.119** (63,4%) seguían sin respuesta a la fecha de corte. La proporción de abiertas dentro de las extemporáneas bajó a lo largo del trimestre (66,3% en julio, 59,5% en septiembre), en parte porque las de septiembre son las más recientes y aún se están cerrando.

Mes	Extemporáneas	Respondidas tarde	Sin respuesta	% sin respuesta	Oportunidad
Julio	3.822	1.289	2.533	66,3%	77,9%
Agosto	2.379	905	1.474	62,0%	84,6%
Septiembre	1.868	756	1.112	59,5%	89,4%
Tercer trimestre de 2026	8.069	2.950	5.119	63,4%	84,0%

Tabla 7. Composición de las PQRSDF extemporáneas del tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Las abiertas tienen el plazo vencido y no registran respuesta; ya cuentan como extemporáneas.

Gráfico 6. PQRSDF extemporáneas por mes: respondidas tarde y sin respuesta a la fecha de corte.

8.3. Magnitud del retraso

Entre las PQRSDF respondidas tarde, el retraso promedio fue de **4,7 días hábiles** y la mediana de 2. 72,3% se respondieron dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento. Es un dato con consecuencias prácticas: la mayor parte de las respuestas tardías llegan apenas después del plazo, de modo que una alerta temprana en los días previos al vencimiento habría convertido buena parte de ellas en respuestas a tiempo. El retraso promedio creció frente al segundo trimestre (3,9 días).

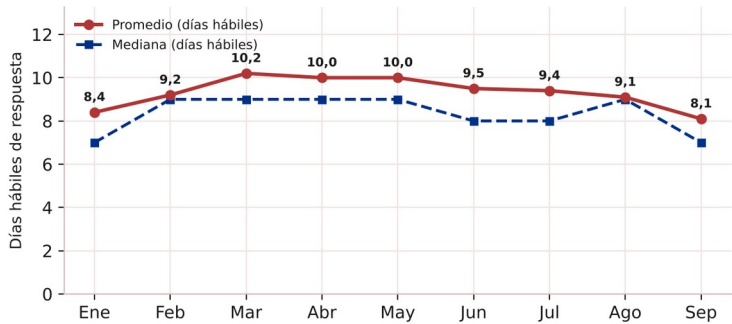
Retraso frente al vencimiento	PQRSDF	Participación
Hasta 5 días	2.133	72,3%
6 a 10 días	364	12,3%
11 a 20 días	440	14,9%
Más de 20 días	13	0,4%

Tabla 8. Distribución del retraso de las PQRSDF respondidas fuera de plazo en el tercer trimestre de 2026 (días hábiles de lunes a viernes). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

9. Tiempos de respuesta

9.1. Promedio y mediana por mes

Las 45.214 PQRSDF cerradas del trimestre se respondieron en un promedio de **8,8 días hábiles**, con mediana de 8 y percentil 90 de 16: nueve de cada diez respuestas tardaron 16 días hábiles o menos. El promedio mejoró frente a los 9,8 del segundo trimestre y está por debajo del promedio del año (9,3). Mes a mes, septiembre fue el más rápido del trimestre (8,1 días). Cuando el promedio supera a la mediana, como ocurre en todos los meses, unas pocas respuestas lentas tiran del promedio hacia arriba.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Calculado sobre PQRSDF cerradas: días hábiles entre radicación y finalización según el SGDEA.

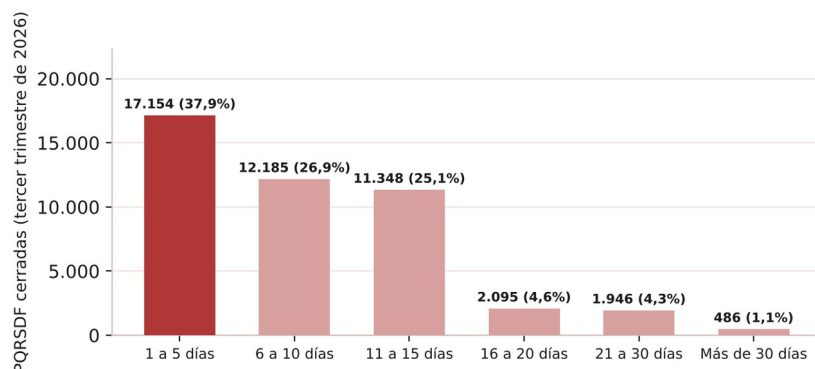
Gráfico 7. Tiempo promedio y mediana de respuesta por mes, en días hábiles (PQRSDF cerradas).

9.2. Distribución de los tiempos en el trimestre

37,9% de las PQRSDF cerradas se respondieron en cinco días hábiles o menos y 90,0% en quince o menos, el plazo general del derecho de petición. Las respuestas que superan los 30 días hábiles son 486 (1,1%): corresponden sobre todo a recursos y consultas, cuyos términos son más amplios, pero también incluyen derechos de petición y trámites respondidos con mucho retraso.

Rango de días hábiles	PQRSDF cerradas	Participación
1 a 5 días	17.154	37,9%
6 a 10 días	12.185	26,9%
11 a 15 días	11.348	25,1%
16 a 20 días	2.095	4,6%
21 a 30 días	1.946	4,3%
Más de 30 días	486	1,1%

Tabla 9. Distribución de los tiempos de respuesta de las PQRSDF cerradas del tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Distribución de los días hábiles de respuesta de las PQRSDF cerradas del trimestre.

Gráfico 8. Distribución de los tiempos de respuesta en el tercer trimestre de 2026.

9.3. Tiempos por tipología

Cada tipología tiene un plazo legal distinto, así que el tiempo de respuesta debe leerse junto con la oportunidad. Las peticiones de información se resuelven en 5,3 días hábiles en promedio, los derechos de petición en 9,0 y las consultas en 21,1. Los recursos cerrados tardaron 46,1 días hábiles en promedio, muy por encima de cualquier otra tipología; junto con su oportunidad de 13,73%, señalan un proceso que no está dimensionado para el plazo.

Tipología	PQRSDF	Cerradas	Días háb. prom.	Oportunidad
Derecho de petición	31.237	29.288	9,0	86,73%
Derecho de petición de información	8.573	8.425	5,3	96,01%
Trámite	4.733	3.134	8,7	57,72%
Requerimientos antes de control	2.010	2.009	4,2	99,95%
Derecho de petición de consulta	1.887	1.839	21,1	92,21%
Recursos	1.639	279	46,1	13,73%
Reclamo	196	184	11,2	91,84%
Requerimiento	32	32	11,2	100,00%
Sugerencia	15	15	8,0	93,33%
Queja	11	9	11,8	81,82%

Tabla 10. Tiempo promedio de respuesta (cerradas) y oportunidad por tipología en el tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

10. Tipologías de requerimiento

10.1. Composición y oportunidad por tipología

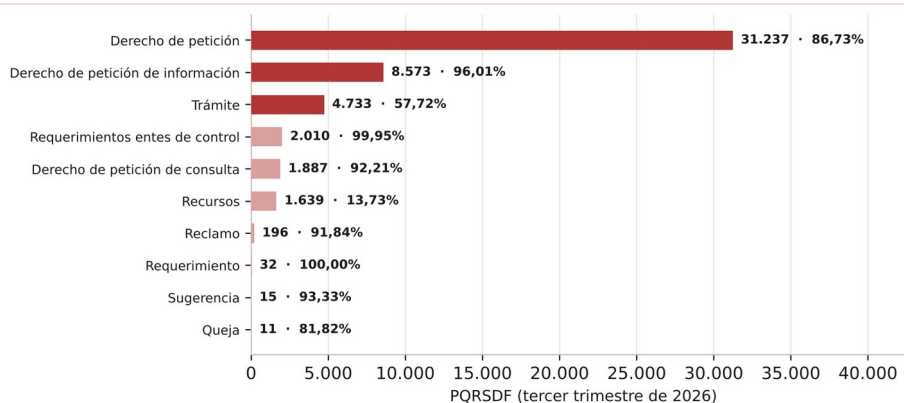
El trimestre se repartió en 10 tipologías. El derecho de petición concentra 31.237 PQRSDF (62,1%) con una oportunidad de 86,73%, +6,67 pp frente al segundo trimestre. Le sigue el derecho de petición de información con 8.573 (17,0%) y 96,01%. Los trámites (4.733) cayeron a 57,72%, -14,87 pp, con 1.599 sin respuesta. Las consultas mejoraron +24,52 pp hasta 92,21%. Los requerimientos de entes de control se mantienen en 99,95%.

Tipología	PQRSDF	Particip.	A tiempo	Extemp.	Sin resp.	Oportunidad
Derecho de petición	31.237	62,1%	27.092	4.145	1.949	86,73%
Derecho de petición de información	8.573	17,0%	8.231	342	148	96,01%
Trámite	4.733	9,4%	2.732	2.001	1.599	57,72%
Requerimientos entes de control	2.010	4,0%	2.009	1	1	99,95%
Derecho de petición de consulta	1.887	3,7%	1.740	147	48	92,21%
Recursos	1.639	3,3%	225	1.414	1.360	13,73%
Reclamo	196	0,4%	180	16	12	91,84%
Requerimiento	32	0,1%	32	0	0	100,00%
Sugerencia	15	0,0%	14	1	0	93,33%
Queja	11	0,0%	9	2	2	81,82%
Total	50.333	100,0%	42.264	8.069	5.119	83,97%

Tabla 11. Tipologías de requerimiento con vencimiento en el tercer trimestre de 2026, ordenadas por volumen. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Tipología	I trim.	II trim.	III trim.	Opp. II	Opp. III
Derecho de petición	27.938	23.870	31.237	80,06%	86,73%
Derecho de petición de información	15.096	14.602	8.573	87,73%	96,01%
Trámite	4.693	4.476	4.733	72,59%	57,72%
Requerimientos entes de control	1.599	1.690	2.010	99,76%	99,95%
Derecho de petición de consulta	1.951	2.216	1.887	67,69%	92,21%
Recursos	731	1.255	1.639	13,07%	13,73%
Reclamo	293	234	196	54,27%	91,84%
Requerimiento	13	13	32	100,00%	100,00%
Sugerencia	13	7	15	100,00%	93,33%
Queja	3	16	11	81,25%	81,82%

Tabla 12. Volumen por tipología en los tres trimestres y oportunidad en los dos últimos. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

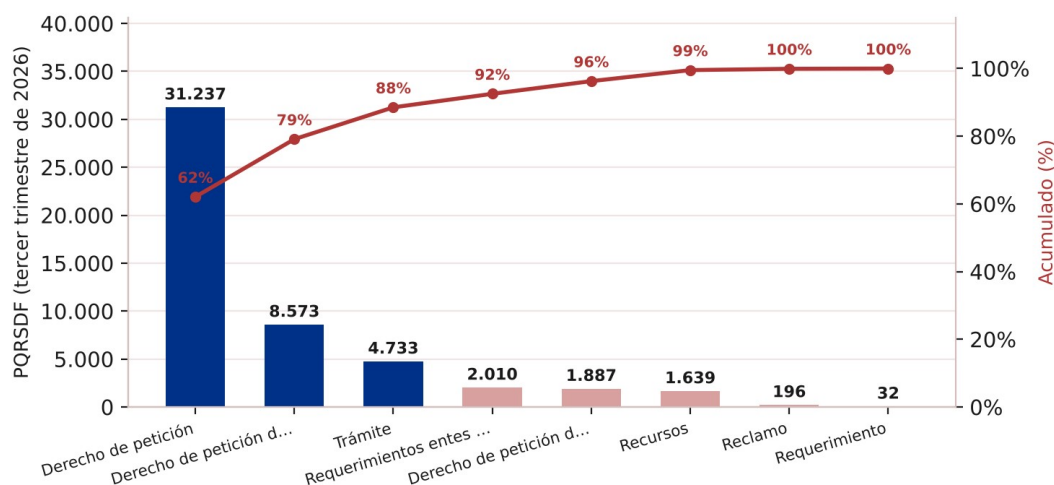


Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Junto a cada barra: volumen del trimestre y oportunidad de la tipología.

Gráfico 9. Volumen y oportunidad por tipología en el tercer trimestre de 2026.

10.2. Concentración de la demanda

Las tres tipologías de mayor volumen concentran el **88,5%** de la demanda del trimestre. Esa concentración indica dónde rinde más el esfuerzo: sostener el control del plazo en el derecho de petición y en el de información protege cuatro quintas partes del indicador. Las tipologías de bajo volumen, en cambio, pueden tener oportunidades muy bajas sin mover el total, y por eso conviene mirarlas aparte.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. En azul, el top 3 de tipologías por volumen del trimestre.

Gráfico 10. Distribución de Pareto de las tipologías (tercer trimestre de 2026). En azul, el top 3.

10.3. Tipologías de atención prioritaria

Recursos. Con 1.639 PQRSDF, los recursos tuvieron una oportunidad de 13,73% (+0,66 pp frente al segundo trimestre, que ya estaba en 13,07%). 1.360 de ellos, el 83,0%, no tenían respuesta a la fecha de corte, y los cerrados tardaron 46,1 días hábiles en promedio. Es la tipología de mayor riesgo jurídico: un recurso sin resolver mantiene en suspenso una decisión administrativa y expone a la entidad a acciones de tutela.

Trámites. Los trámites pasaron de 72,59% a 57,72%, la mayor caída entre las tipologías del trimestre, con 1.599 de sus 4.733 registros sin respuesta. La caída tiene dos focos: la Subdirección de Inspección y Vigilancia (1.931 trámites, de 84,50% a 58,36%, 796 sin respuesta) y la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media (1.584 trámites, de 36,38% a 24,43%, 803 sin respuesta). Por eje temático, convalidación completa (1.583, 24,45%, a cargo de la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media) y certificado de existencia y representación legal de IES (1.073, 32,15%, la Subdirección de Inspección y Vigilancia) explican casi todo el rezago. La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, en cambio, respondió a tiempo sus 1.204 trámites, en su mayoría de radicado registro calificado.

Derecho de petición. Es la tipología que decide el resultado del Ministerio por su peso (62,1%). Su mejora de +6,67 pp explica la mayor parte de los +4,02 pp del trimestre. Aun así, 1.949 derechos de petición del trimestre estaban sin respuesta a la fecha de corte.

10.4. Tipologías mes a mes dentro del trimestre

La tabla muestra, para las seis tipologías de mayor volumen, cómo se movió la oportunidad en cada mes del trimestre. Permite distinguir las tipologías que sostienen la mejora de las que siguen estancadas: mejoraron de forma clara el derecho de petición, el trámite y el derecho de petición de consulta; se mantuvieron el derecho de petición de información, los requerimientos entes de control y los recursos.

Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre
Derecho de petición	9.412 · 79,6%	10.133 · 88,1%	11.692 · 91,3%	31.237 · 86,7%
Derecho de petición de información	3.956 · 95,9%	2.343 · 94,7%	2.274 · 97,6%	8.573 · 96,0%
Trámite	1.726 · 49,7%	1.480 · 52,8%	1.527 · 71,6%	4.733 · 57,7%
Requerimientos entes de control	572 · 100,0%	576 · 100,0%	862 · 99,9%	2.010 · 100,0%
Derecho de petición de consulta	688 · 90,0%	456 · 91,0%	743 · 95,0%	1.887 · 92,2%
Recursos	879 · 10,1%	387 · 21,2%	373 · 14,5%	1.639 · 13,7%

Tabla 13. Volumen y oportunidad de las seis tipologías de mayor volumen en cada mes del tercer trimestre de 2026. En cada celda: PQRSDF · oportunidad. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

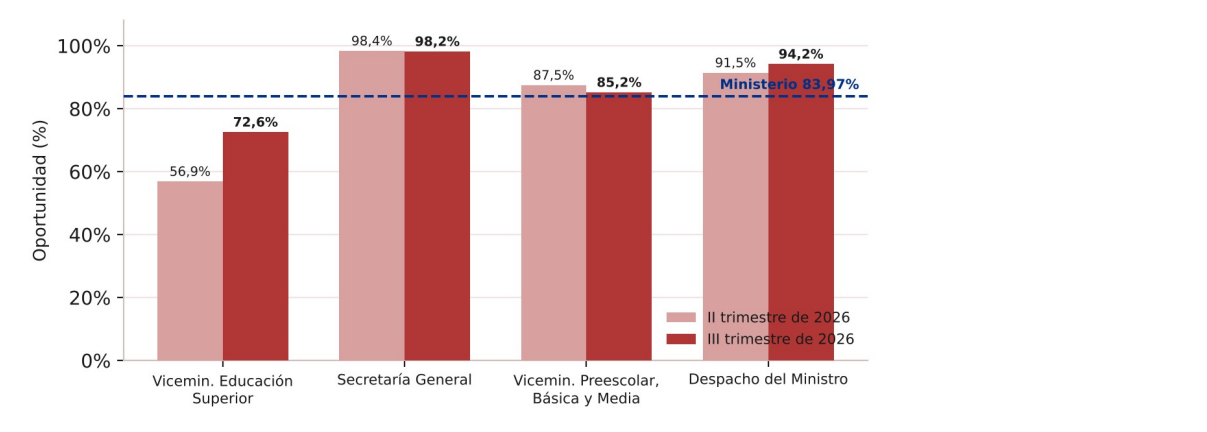
11. Resultados por viceministerio

11.1. Volumen y oportunidad

El Viceministerio de Educación Superior concentra 44,0% del volumen del trimestre y es, a la vez, el de menor oportunidad (72,61%) y el de mayor mejora (+15,68 pp frente al segundo trimestre). La Secretaría General, con 14.514 PQRSDF, sostiene 98,23% gracias al peso de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. El Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media retrocedió -2,29 pp hasta 85,24%, y el Despacho del Ministro cerró en 94,23%.

Viceministerio	PQRSDF	Particip.	Opp. II	Opp. III	Variación	Sin resp.	Días háb.
Vicemin. Educación Superior	22.130	44,0%	56,93%	72,61%	+15,68 pp	4.186	11,0
Secretaría General	14.514	28,8%	98,42%	98,23%	-0,19 pp	35	5,4
Vicemin. Preescolar, Básica y Media	10.690	21,2%	87,53%	85,24%	-2,29 pp	865	10,3
Despacho del Ministro	2.999	6,0%	91,47%	94,23%	+2,76 pp	33	7,9
Ministerio	50.333	100,0%	79,95%	83,97%	+4,02 pp	5.119	8,8

Tabla 14. Resultados por viceministerio en el tercer trimestre de 2026 y comparación con el segundo trimestre. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. La línea azul punteada marca la oportunidad del Ministerio en el trimestre.

Gráfico 11. Oportunidad de respuesta por viceministerio: II trimestre de 2026 frente a III trimestre de 2026.

11.2. Comportamiento mensual dentro del trimestre

La mejora del trimestre no fue uniforme. La tabla muestra la oportunidad de cada viceministerio en los tres meses: permite ver quién sostuvo el avance y quién lo arrastró.

Viceministerio	Julio (n)	Opp.	Agosto (n)	Opp.	Septiembre (n)	Opp.
Vicemin. Educación Superior	7.747	61,0%	6.838	72,9%	7.545	84,3%
Secretaría General	5.016	97,5%	4.503	98,6%	4.995	98,6%
Vicemin. Preescolar, Básica y Media	3.741	83,4%	3.212	87,2%	3.737	85,4%
Despacho del Ministro	810	93,3%	903	94,1%	1.286	94,9%
Ministerio	17.314	77,9%	15.456	84,6%	17.563	89,4%

Tabla 15. Volumen y oportunidad por viceministerio en cada mes del tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

11.3. Tipologías por viceministerio

El cruce entre tipología y viceministerio muestra que las brechas no son de tipología sino de unidad: el mismo derecho de petición se atiende en 97,44% en la Secretaría General y en 70,96% en el Viceministerio de Educación Superior. Los recursos se concentran en el Viceministerio de Educación Superior (1.535 de 1.639) y allí su oportunidad es de 10,36%: el problema de esa tipología está localizado en un área y en un proceso.

Tipología	Desp. Ministro	Sec. General	V. Preescolar, Básica y Media	V. Educación Superior	Total
Derecho de petición	1.700 · 92,1%	9.299 · 97,4%	8.379 · 96,1%	11.859 · 71,0%	31.237 · 86,7%
Derecho de petición de información	30 · 100,0%	4.767 · 99,6%	76 · 89,5%	3.700 · 91,4%	8.573 · 96,0%
Trámite	2 · 100,0%	12 · 100,0%	1.584 · 24,4%	3.135 · 74,4%	4.733 · 57,7%
Requerimientos antes de control	958 · 99,9%	365 · 100,0%	304 · 100,0%	383 · 100,0%	2.010 · 100,0%
Derecho de petición de consulta	275 · 86,6%	45 · 95,6%	219 · 97,3%	1.348 · 92,4%	1.887 · 92,2%
Recursos	2 · 100,0%	1 · 100,0%	101 · 62,4%	1.535 · 10,4%	1.639 · 13,7%

Tabla 16. Volumen y oportunidad de las seis tipologías de mayor volumen por viceministerio (tercer trimestre de 2026). En cada celda: PQRSDF · oportunidad. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

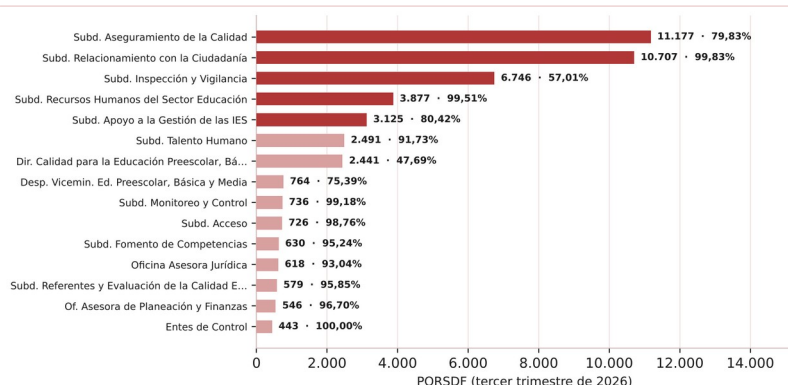
12. Resultados por dependencia

12.1. Dependencias de mayor volumen

Las 44 dependencias consolidadas tienen pesos muy distintos: las cinco de mayor volumen reúnen el 70,8% del trimestre. La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (11.177, con el Grupo de Convalidaciones) y la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (10.707) suman más de dos quintas partes del Ministerio, con resultados opuestos: 79,83% y 99,83%. La tabla completa de las 44 dependencias está en el Anexo B.

Dependencia	PQRSDF	Particip.	Opp. II	Opp. III	Variación
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	11.177	22,2%	54,28%	79,83%	+25,55 pp
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	10.707	21,3%	99,33%	99,83%	+0,50 pp
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.746	13,4%	51,83%	57,01%	+5,18 pp
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3.877	7,7%	99,22%	99,51%	+0,29 pp
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3.125	6,2%	78,31%	80,42%	+2,11 pp
Subdirección de Talento Humano	2.491	4,9%	92,13%	91,73%	-0,40 pp
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	2.441	4,8%	51,38%	47,69%	-3,69 pp
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	764	1,5%	86,41%	75,39%	-11,02 pp
Subdirección de Monitoreo y Control	736	1,5%	98,41%	99,18%	+0,77 pp
Subdirección de Acceso	726	1,4%	99,46%	98,76%	-0,70 pp
Subdirección de Fomento de Competencias	630	1,3%	87,99%	95,24%	+7,25 pp
Oficina Asesora Jurídica	618	1,2%	86,59%	93,04%	+6,45 pp
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	579	1,2%	90,71%	95,85%	+5,14 pp
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	546	1,1%	97,29%	96,70%	-0,59 pp
Entes de Control	443	0,9%	100,00%	100,00%	+0,00 pp

Tabla 17. Las 15 dependencias de mayor volumen en el tercer trimestre de 2026 (consolidadas según la Resolución 24611 de 2025). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Dependencias consolidadas según la Resolución 24611 de 2025. Junto a cada barra: volumen y oportunidad.

Gráfico 12. Las 15 dependencias de mayor volumen en el tercer trimestre de 2026, con su oportunidad.

12.2. Mayor y menor oportunidad

Entre las 31 dependencias con 100 o más PQRSDF en el trimestre, 3 alcanzaron el 100 % y otras 6 superaron el 99 %. En el otro extremo, la Dirección de Calidad para la Educación Superior (46,30%, 162 PQRSDF), la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media (47,69%, 2.441 PQRSDF) y la Subdirección de Inspección y Vigilancia (57,01%, 6.746 PQRSDF). El caso de la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media pesa especialmente, porque combina baja oportunidad con un volumen alto.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Solo dependencias con 100 o más PQRSDF en el trimestre; entre paréntesis, el volumen.

Gráfico 13. Dependencias con mayor y menor oportunidad en el tercer trimestre de 2026 (100 o más PQRSDF).

12.3. Mejoras y deterioros frente al trimestre anterior

Comparando con el segundo trimestre entre dependencias con 100 o más PQRSDF en ambos trimestres, la mayor mejora es la de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (+25,55 pp, de 54,28% a 79,83%); por su volumen, esa sola dependencia explica buena parte del avance del Ministerio. Los retrocesos más marcados son los de la Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación (-13,30 pp) y el Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media (-11,02 pp).



Dependencia	PQRSDF	Opp. II	Opp. III	Variación
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	11.177	54,28%	79,83%	+25,55 pp
Subdirección de Fomento de Competencias	630	87,99%	95,24%	+7,25 pp
Oficina Asesora Jurídica	618	86,59%	93,04%	+6,45 pp
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.746	51,83%	57,01%	+5,18 pp
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	579	90,71%	95,85%	+5,14 pp
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	181	96,40%	99,45%	+3,05 pp
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3.125	78,31%	80,42%	+2,11 pp
Subdirección de Monitoreo y Control	736	98,41%	99,18%	+0,77 pp

Tabla 18. Mayores mejoras de oportunidad frente al segundo trimestre (dependencias con 100 o más PQRSDF en ambos trimestres). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Dependencia	PQRSDF	Opp. II	Opp. III	Variación
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	383	89,54%	76,24%	-13,30 pp
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	764	86,41%	75,39%	-11,02 pp
CNA	319	96,65%	90,28%	-6,37 pp
Programa de Tutorías para el Aprendizaje y la Formación Integral	289	97,82%	93,77%	-4,05 pp
Despacho del Viceministro de Educación Superior	135	80,30%	76,30%	-4,00 pp
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	2.441	51,38%	47,69%	-3,69 pp
Subdirección de Contratación	368	100,00%	97,01%	-2,99 pp
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	434	97,77%	96,77%	-1,00 pp

Tabla 19. Mayores deterioros de oportunidad frente al segundo trimestre (mismo criterio). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

12.4. Trayectoria mensual de las dependencias de mayor volumen

Para las diez dependencias de mayor volumen, la tabla muestra la oportunidad de cada mes del trimestre. Las que más subieron entre julio y septiembre fueron la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (de 73,3% a 85,8%), la Subdirección de Inspección y Vigilancia (de 28,1% a 87,1%) y la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media (de 35,6% a 46,5%). Retrocedieron el Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media (de 83,5% a 56,4%).

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Trimestre
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	4.050 · 73,3%	3.384 · 81,2%	3.743 · 85,8%	11.177 · 79,8%
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	3.406 · 99,8%	3.438 · 99,7%	3.863 · 100,0%	10.707 · 99,8%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2.278 · 28,1%	1.993 · 52,7%	2.475 · 87,1%	6.746 · 57,0%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	1.223 · 99,4%	1.281 · 99,5%	1.373 · 99,6%	3.877 · 99,5%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1.131 · 79,9%	1.132 · 81,9%	862 · 79,1%	3.125 · 80,4%
Subdirección de Talento Humano	1.090 · 90,7%	725 · 93,9%	676 · 91,0%	2.491 · 91,7%
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	794 · 35,6%	837 · 60,2%	810 · 46,5%	2.441 · 47,7%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	424 · 83,5%	177 · 73,5%	163 · 56,4%	764 · 75,4%
Subdirección de Monitoreo y Control	578 · 99,1%	79 · 98,7%	79 · 100,0%	736 · 99,2%
Subdirección de Acceso	195 · 99,0%	128 · 98,4%	403 · 98,8%	726 · 98,8%

Tabla 20. Volumen y oportunidad de las diez dependencias de mayor volumen en cada mes del tercer trimestre de 2026. En cada celda: PQRSDF · oportunidad. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

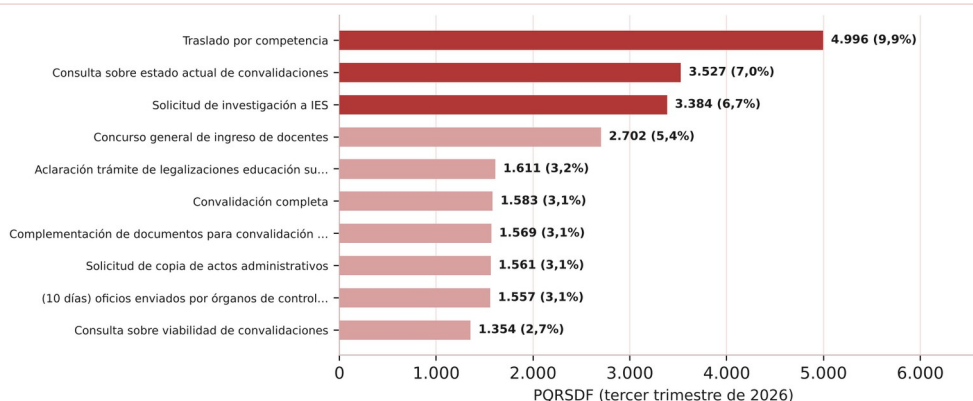
13. Ejes temáticos y canales de radicación

13.1. Ejes temáticos

Las PQRSDF del trimestre se clasificaron en 369 ejes temáticos. Traslado por competencia es el más frecuente (4.996, 9,9%) y se atiende casi siempre a tiempo (99,06%). Los ejes de convalidaciones, en conjunto, están entre los de mayor volumen, en línea con el peso de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad. Solicitud de investigación a IES (3.384) tiene la oportunidad más baja del top (57,18%); son derechos de petición (99,5%) de la Subdirección de Inspección y Vigilancia (99,3%).

Eje temático	PQRSDF	Particip.	Oportunidad
Traslado por competencia	4.996	9,9%	99,06%
Consulta sobre estado actual de convalidaciones	3.527	7,0%	92,54%
Solicitud de investigación a IES	3.384	6,7%	57,18%
Concurso general de ingreso de docentes	2.702	5,4%	99,81%
Aclaración trámite de legalizaciones educación superior	1.611	3,2%	99,57%
Convalidación completa	1.583	3,1%	24,45%
Complementación de documentos para convalidación de educación superior	1.569	3,1%	88,59%
Solicitud de copia de actos administrativos	1.561	3,1%	99,42%
(10 días) oficios enviados por órganos de control (máxima autoridad de la entidad) IAS	1.557	3,1%	100,00%
Consulta sobre viabilidad de convalidaciones	1.354	2,7%	94,39%
Política de gratuidad en educación superior	1.300	2,6%	78,69%
Radicado registro calificado	1.196	2,4%	100,00%
Certificado de existencia y representación legal de IES	1.184	2,4%	33,95%
Recurso de reposición y en subsidio de apelación	1.081	2,1%	4,16%
Complementación de información SACES	882	1,8%	80,05%

Tabla 21. Los 15 ejes temáticos de mayor volumen en el tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Entre paréntesis, la participación sobre el total del trimestre.

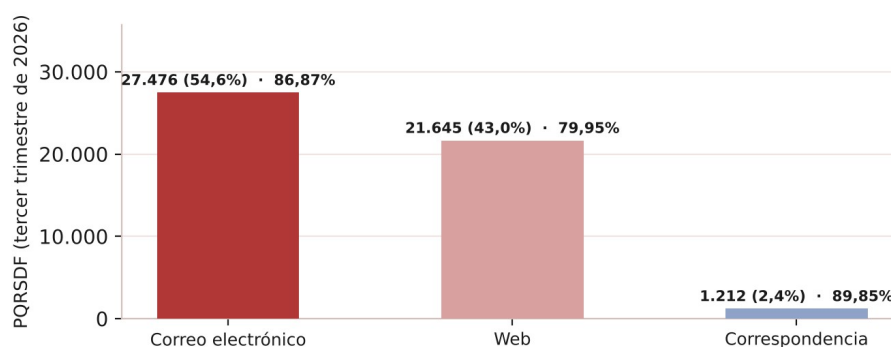
Gráfico 14. Los 10 ejes temáticos de mayor volumen en el tercer trimestre de 2026.

13.2. Canales de radicación

El correo electrónico fue el canal principal (54,6%), seguido del formulario web (43,0%) y la correspondencia física (2,4%). La oportunidad difiere por canal: 86,87% en correo frente a 79,95% en web, una brecha de 6,92 pp. La brecha no es del medio sino de lo que llega por él: los trámites, la tipología de menor oportunidad después de los recursos, entran casi en su totalidad por el formulario web (21,8% de las PQRSDF web frente a 0,0% de las de correo). Dentro del derecho de petición, la oportunidad por canal es prácticamente la misma: 86,75% en correo y 86,30% en web.

Canal	PQRSDF	Particip.	Opp. II	Opp. III
Correo electrónico	27.476	54,6%	81,98%	86,87%
Web	21.645	43,0%	76,49%	79,95%
Correspondencia	1.212	2,4%	88,34%	89,85%

Tabla 22. Canales de radicación en el tercer trimestre de 2026. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. Sobre cada barra: volumen, participación y oportunidad del canal.

Gráfico 15. Volumen, participación y oportunidad por canal de radicación (tercer trimestre de 2026).

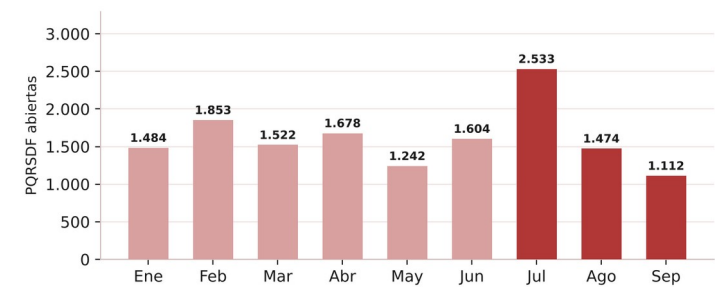
14. Inventario de PQRSDF vencidas sin respuesta

14.1. Tamaño y antigüedad del inventario

A la fecha de corte (02/10/2026), **14.502 PQRSDF** tenían el plazo vencido y ninguna respuesta registrada: el 9,6% de todas las del año. Todas cuentan ya como extemporáneas, así que cerrarlas no mejora la oportunidad de los meses en que vencieron; pero cada una es una obligación pendiente con quien pidió, y la antigüedad agrava el riesgo. 9.383 vencieron en el primer o segundo trimestre, es decir, llevan entre tres y nueve meses sin respuesta.

Mes de vencimiento	Sin respuesta	PQRSDF del mes	% del mes
Enero	1.484	13.777	10,8%
Febrero	1.853	19.355	9,6%
Marzo	1.522	19.198	7,9%
Abril	1.678	16.893	9,9%
Mayo	1.242	14.208	8,7%
Junio	1.604	17.278	9,3%
Julio	2.533	17.314	14,6%
Agosto	1.474	15.456	9,5%
Septiembre	1.112	17.563	6,3%
Total	14.502	151.042	9,6%

Tabla 23. PQRSDF vencidas sin respuesta a la fecha de corte, por mes de vencimiento. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.



Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del Ministerio de Educación Nacional (2026). Elaboración propia. PQRSDF con plazo vencido y sin respuesta registrada a la fecha de corte (02/10/2026), por mes de vencimiento.

Gráfico 16. Inventario de PQRSDF vencidas sin respuesta, por mes de vencimiento.

Medido en días calendario desde el vencimiento hasta la fecha de corte, el inventario es viejo: 5.019 PQRSDF (34,6%) llevan más de 180 días vencidas y otras 4.546 entre 91 y 180. Solo 1.097 (7,6%) vencieron en los últimos 30 días, que es la franja que todavía se cierra con normalidad después del corte.

Antigüedad (días desde el vencimiento)	Sin respuesta	Participación
Hasta 30 días	1.097	7,6%
De 31 a 90 días	3.840	26,5%
De 91 a 180 días	4.546	31,3%
Más de 180 días	5.019	34,6%
Total	14.502	100,0%

Tabla 24. Antigüedad del inventario de vencidas sin respuesta a la fecha de corte (02/10/2026). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

14.2. Dónde se concentra

El inventario está muy concentrado. El Viceministerio de Educación Superior reúne 12.877 PQRSDF sin respuesta (88,8% del total), casi todas en dos dependencias: la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (5.919) y la Subdirección de Inspección y Vigilancia (5.620). Fuera de ese viceministerio, la mayor acumulación es la de la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media (1.188). Por tipología, el derecho de petición aporta 7.244, los trámites 2.312 y los recursos 2.856.

Viceministerio	Sin respuesta	Participación
Vicemin. Educación Superior	12.877	88,8%
Vicemin. Preescolar, Básica y Media	1.349	9,3%
Despacho del Ministro	139	1,0%
Secretaría General	137	0,9%

Tabla 25. Inventario de vencidas sin respuesta por viceministerio. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Dependencia	Viceministerio	Sin respuesta	Particip.
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	V. Educación Superior	5.919	40,8%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	V. Educación Superior	5.620	38,8%
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	V. Preescolar, Básica y Media	1.188	8,2%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	V. Educación Superior	1.039	7,2%
Subdirección de Talento Humano	Secretaría General	129	0,9%
Dirección de Calidad para la Educación Superior	V. Educación Superior	116	0,8%
CNA	V. Educación Superior	103	0,7%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	V. Preescolar, Básica y Media	79	0,5%
Subdirección de Fomento de Competencias	V. Preescolar, Básica y Media	60	0,4%

Dependencia	Viceministerio	Sin respuesta	Particip.
Oficina Asesora Jurídica	Despacho del Ministro	38	0,3%
Oficina de Infraestructura Educativa	Despacho del Ministro	31	0,2%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	V. Educación Superior	28	0,2%

Tabla 26. Las 12 dependencias con mayor inventario de vencidas sin respuesta. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Tipología	Sin respuesta	Participación
Derecho de petición	7.244	50,0%
Recursos	2.856	19,7%
Trámite	2.312	15,9%
Derecho de petición de información	1.385	9,6%
Derecho de petición de consulta	594	4,1%
Reclamo	105	0,7%
Queja	4	0,0%
Requerimientos entes de control	2	0,0%

Tabla 27. Inventario de vencidas sin respuesta por tipología. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Sobre la distribución del trabajo: las PQRSDF del trimestre estuvieron asignadas a 1.022 servidores, con un promedio de 49,2 por persona; los diez con más asignaciones atendieron el 24,3% del volumen. El informe no individualiza; el dato se presenta como medida de concentración de la carga.

15. Observaciones, conclusiones y recomendaciones

15.1. Observaciones

- El tercer trimestre de 2026 cerró con 50.333 PQRSDF y oportunidad de 83,97%, +4,02 pp frente al segundo trimestre y el mejor trimestre del año. La mejora fue progresiva: 77,93%, 84,61% y 89,36% en julio, agosto, septiembre.
- Las extemporáneas bajaron -16,8% pese a que el volumen creció +4,0%. 63,4% de ellas (5.119) seguían sin respuesta a la fecha de corte; las respondidas tarde lo hicieron con un retraso promedio de 4,7 días hábiles y 72,3% dentro de los cinco días siguientes al vencimiento.
- El tiempo promedio de respuesta de las cerradas bajó a 8,8 días hábiles (mediana 8, percentil 90 de 16); 90,0% se respondieron en 15 días hábiles o menos.
- El derecho de petición (62,1% del volumen) mejoró +6,67 pp hasta 86,73%. Los recursos quedaron en 13,73% con 1.360 sin respuesta, y los trámites cayeron -14,87 pp hasta 57,72%.
- El Viceministerio de Educación Superior (44,0% del volumen) mejoró +15,68 pp hasta 72,61%, impulsado por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (+25,55 pp); el Viceministerio de Educación Preescolar, Básica y Media retrocedió -2,29 pp.
- El inventario de vencidas sin respuesta llegó a 14.502 PQRSDF, 88,8% en el Viceministerio de Educación Superior; 5.019 llevan más de 180 días vencidas.

15.2. Conclusiones

- La gestión de PQRSDF del Ministerio mejoró en el tercer trimestre de 2026 y la tendencia es ascendente: la MMP3M pasó de 79,99% a 83,97% y septiembre fue el mejor mes del año. El resultado se apoya en la tipología de mayor peso y en la recuperación del Viceministerio de Educación Superior; no en una caída de la demanda.
- La oportunidad del Ministerio esconde brechas grandes. Entre viceministerios va de 72,61% a 98,23%; entre dependencias con volumen relevante, de 46,30% a 100 %. Las tres dependencias de menor oportunidad concentran la mayor parte del rezago y por eso definen el techo del indicador.
- Dos tipologías de bajo volumen tienen un problema de proceso, no de carga: recursos (13,73%) y trámites (57,72%). Juntas representan 12,7% del volumen pero 57,8% de las PQRSDF del trimestre sin respuesta. En los trámites el rezago está localizado en dos ejes y dos dependencias, lo que facilita la intervención.
- La mayor parte del incumplimiento es de pocos días: 72,3% de las respuestas tardías llegaron dentro de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento. El problema de fondo es otro: las 14.502 PQRSDF que no tienen respuesta, muchas desde el primer semestre.

- El inventario sin respuesta es el indicador que más conviene vigilar en el cuarto trimestre. La oportunidad de los meses pasados ya no cambia; el inventario sí, y cada cierre reduce riesgo jurídico y mejora la experiencia de quien pidió.

15.3. Recomendaciones

1. **Plan de cierre del inventario.** Definir un plan de choque para las 14.502 PQRSDF vencidas sin respuesta, con metas semanales, empezando por las 9.383 del primer semestre y por las dos dependencias que concentran el rezago (la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad y la Subdirección de Inspección y Vigilancia). Reportar el avance en los informes mensuales como indicador complementario a la oportunidad.
2. **Intervenir el proceso de recursos.** Con 13,73% de oportunidad y 83,0% sin respuesta, los recursos requieren una revisión del flujo entre las áreas técnicas y la Oficina Asesora Jurídica: responsable único, tiempos internos por etapa y un tablero propio. Es la tipología de mayor exposición a tutelas.
3. **Recuperar la oportunidad de los trámites.** La caída de -14,87 pp está localizada: certificado de existencia y representación legal de IES en la Subdirección de Inspección y Vigilancia y convalidación completa en la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media. Son trámites repetitivos y de alto volumen, candidatos a respuestas estandarizadas, a un flujo propio con responsable y a la revisión de los plazos asignados en el SGDEA.
4. **Alertas antes del vencimiento.** Como 72,3% de las respuestas tardías llegan en los cinco días hábiles siguientes al vencimiento, un semáforo que avise a los responsables tres días antes del plazo convertiría buena parte de ellas en respuestas a tiempo. Priorizar su uso en las tipologías de mayor volumen.
5. **Planes de mejora en las dependencias de menor oportunidad.** Acordar metas trimestrales con la Dirección de Calidad para la Educación Superior, la Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media y la Subdirección de Inspección y Vigilancia, y revisar las causas de los retrocesos de la Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación y el Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media. La experiencia de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (+25,55 pp en un trimestre) muestra que la recuperación es posible en pocos meses.
6. **Priorizar el inventario por antigüedad.** Las 5.019 PQRSDF con más de 180 días vencidas deberían atenderse primero y reportarse aparte: cada una es un derecho de petición desatendido durante medio año o más. Un listado nominal por dependencia, actualizado cada semana, es suficiente para empezar.
7. **Sostener la medición mensual.** Mantener los informes mensuales por dependencia con el mismo criterio de consolidación de la Resolución 24611 de 2025, de modo que cada subdirección vea sus grupos y el Ministerio lea una sola serie. El cuarto trimestre debería cerrar el año por encima del 84 % si se mantiene el ritmo de septiembre.

16. Anexos

Anexo A. Serie mensual completa

Mes	PQRSDF	MMS3M	A tiempo	Extemp.	Sin resp.	Oportunidad	MMP3M	Var. vol.
Enero	13.777	—	11.339	2.438	1.484	82,30%	—	—
Febrero	19.355	—	15.945	3.410	1.853	82,38%	—	+40,5%
Marzo	19.198	17.443	15.242	3.956	1.522	79,39%	81,27%	−0,8%
Abril	16.893	18.482	13.138	3.755	1.678	77,77%	79,94%	−12,0%
Mayo	14.208	16.766	11.085	3.123	1.242	78,02%	78,46%	−15,9%
Junio	17.278	16.126	14.458	2.820	1.604	83,68%	79,95%	+21,6%
Julio	17.314	16.267	13.492	3.822	2.533	77,93%	79,99%	+0,2%
Agosto	15.456	16.683	13.077	2.379	1.474	84,61%	81,98%	−10,7%
Septiembre	17.563	16.778	15.695	1.868	1.112	89,36%	83,97%	+13,6%

Tabla A.1. Serie mensual completa con MMS3M (volumen), MMP3M (oportunidad) y variación intermensual del volumen.
Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Anexo B. Resultados por dependencia

Las 44 dependencias consolidadas, ordenadas por volumen del tercer trimestre de 2026. "Sin resp." son las PQRSDF del trimestre sin respuesta a la fecha de corte.

Dependencia	PQRSDF	A tiempo	Extemp.	Sin resp.	Opp. III	Opp. II	Var.
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	11.177	8.923	2.254	1.680	79,83%	54,28%	+25,55 pp
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	10.707	10.689	18	0	99,83%	99,33%	+0,50 pp
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6.746	3.846	2.900	2.063	57,01%	51,83%	+5,18 pp
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3.877	3.858	19	0	99,51%	99,22%	+0,29 pp
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3.125	2.513	612	329	80,42%	78,31%	+2,11 pp
Subdirección de Talento Humano	2.491	2.285	206	27	91,73%	92,13%	−0,40 pp
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	2.441	1.164	1.277	804	47,69%	51,38%	−3,69 pp
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	764	576	188	51	75,39%	86,41%	−11,02 pp
Subdirección de Monitoreo y Control	736	730	6	0	99,18%	98,41%	+0,77 pp
Subdirección de Acceso	726	717	9	0	98,76%	99,46%	−0,70 pp
Subdirección de Fomento de Competencias	630	600	30	5	95,24%	87,99%	+7,25 pp
Oficina Asesora Jurídica	618	575	43	5	93,04%	86,59%	+6,45 pp
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	579	555	24	3	95,85%	90,71%	+5,14 pp
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	546	528	18	2	96,70%	97,29%	−0,59 pp



Dependencia	PQRSDF	A tiempo	Extemp.	Sin resp.	Opp. III	Opp. II	Var.
Entes de Control	443	443	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	434	420	14	0	96,77%	97,77%	-1,00 pp
Oficina de Infraestructura Educativa	384	348	36	11	90,62%	89,92%	+0,70 pp
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	383	292	91	16	76,24%	89,54%	-13,30 pp
Subdirección de Contratación	368	357	11	0	97,01%	100,00%	-2,99 pp
Subdirección de Gestión Financiera	324	324	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
CNA	319	288	31	2	90,28%	96,65%	-6,37 pp
Programa de Tutorías para el Aprendizaje y la Formación Integral	289	271	18	2	93,77%	97,82%	-4,05 pp
Subdirección de Permanencia	207	205	2	0	99,03%	99,18%	-0,15 pp
Pueblos y Comunidades Étnicas	201	159	42	2	79,10%	78,53%	+0,57 pp
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	181	180	1	0	99,45%	96,40%	+3,05 pp
Dirección de Cobertura y Equidad	175	175	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
Secretaría General	166	163	3	1	98,19%	95,83%	+2,36 pp
Dirección de Calidad para la Educación Superior	162	75	87	73	46,30%	62,22%	-15,92 pp
Despacho del Ministro	154	147	7	3	95,45%	81,54%	+13,91 pp
Despacho del Viceministro de Educación Superior	135	103	32	13	76,30%	80,30%	-4,00 pp
Grupo de Certificaciones	118	117	1	0	99,15%	100,00%	-0,85 pp
Oficina de Control Interno	97	97	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	84	84	0	0	100,00%	99,16%	+0,84 pp
Dirección de Fomento de la Educación Superior	83	29	54	10	34,94%	29,55%	+5,39 pp
Dirección de Primera Infancia	80	80	0	0	100,00%	98,73%	+1,27 pp
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	66	66	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
Subdirección de Gestión Administrativa	66	65	1	0	98,48%	86,30%	+12,18 pp
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	55	51	4	0	92,73%	83,33%	+9,40 pp
Subdirección de Desarrollo Organizacional	38	24	14	7	63,16%	100,00%	-36,84 pp
Asesores del Despacho	37	25	12	10	67,57%	81,48%	-13,91 pp
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	37	37	0	0	100,00%	96,88%	+3,12 pp
Oficina Asesora de Comunicaciones	31	30	1	0	96,77%	95,45%	+1,32 pp
Oficina de Control Disciplinario Interno	29	29	0	0	100,00%	100,00%	+0,00 pp
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	24	21	3	0	87,50%	100,00%	-12,50 pp

Tabla B.1. Resultados de todas las dependencias consolidadas en el tercer trimestre de 2026 y oportunidad del segundo trimestre. Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Anexo C. Detalle de las dependencias consolidadas

Para cada dependencia que consolida grupos internos de trabajo según la Resolución 24611 de 2025, se muestran la gestión propia y cada grupo con registros en el trimestre. Las dependencias consolidadas son: Despacho del Viceministro de Educación Superior (1 grupo); Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (2 grupos); Subdirección de Contratación (3 grupos); Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación (4 grupos); Subdirección de Gestión Financiera (5 grupos); Subdirección de Inspección y Vigilancia (4 grupos); Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (1 grupo); Subdirección de Talento Humano (4 grupos).

Despacho del Viceministro de Educación Superior

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Despacho del Viceministro de Educación Superior (gestión propia)	87	67	8	77,01%
Grupo de Delegados del Ministro (a) de Educación Nacional ante las Instituciones de Educación Superior Públicas	48	36	5	75,00%
Consolidado	135	103	13	76,30%

Subdirección de Aseguramiento de la Calidad

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Grupo de Convalidaciones de Educación Superior	8.208	6.300	1.608	76,75%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (gestión propia)	2.936	2.597	72	88,45%
Grupo de Gestión y Articulación del Banco de CONACES y de los Bancos de Pares del Sistema de Aseguramiento de la Calidad	33	26	0	78,79%
Consolidado	11.177	8.923	1.680	79,83%

Subdirección de Contratación

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Grupo Análisis de Información Contractual	262	254	0	96,95%
Subdirección de Contratación (gestión propia)	93	90	0	96,77%
Grupo Gestión de Compras Públicas	10	10	0	100,00%
Grupo Ejecución y Liquidación Contractual	3	3	0	100,00%
Consolidado	368	357	0	97,01%

Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Grupo Gestión de la Información de la Educación Superior	169	120	2	71,01%
Grupo Observatorio Laboral para la Educación Superior	69	64	0	92,75%
Grupo Finanzas de la Educación Superior	59	35	11	59,32%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación (gestión propia)	49	41	3	83,67%
Grupo Análisis y Monitoreo de la Educación Superior	37	32	0	86,49%
Consolidado	383	292	16	76,24%

Subdirección de Gestión Financiera

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Grupo de Tesorería	208	208	0	100,00%
Grupo de Contabilidad	34	34	0	100,00%
Grupo de Presupuesto	34	34	0	100,00%
Grupo de Recaudo	34	34	0	100,00%
Grupo de Central de Cuentas	9	9	0	100,00%
Subdirección de Gestión Financiera (gestión propia)	5	5	0	100,00%
Consolidado	324	324	0	100,00%

Subdirección de Inspección y Vigilancia

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Subdirección de Inspección y Vigilancia (gestión propia)	3.879	1.560	1.726	40,22%
Grupo Atención de Solicitudes y Conceptos de Educación Superior	2.058	1.747	179	84,89%
Grupo Medidas Preventivas a Instituciones de Educación Superior	677	443	145	65,44%
Grupo Procesos Administrativos Sancionatorios	83	65	5	78,31%
Grupo de Atención y Trámites Administrativos	49	31	8	63,27%
Consolidado	6.746	3.846	2.063	57,01%

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía (gestión propia)	10.092	10.075	0	99,83%
Grupo de Gestión Documental	615	614	0	99,84%
Consolidado	10.707	10.689	0	99,83%

Subdirección de Talento Humano

Unidad	PQRSDF	A tiempo	Sin resp.	Oportunidad
Grupo de Administración del Talento Humano	1.057	926	12	87,61%
Grupo de Fortalecimiento de la Calidad de Vida Laboral	714	701	2	98,18%
Grupo de Administración de Nómina y Prestaciones Sociales	560	537	0	95,89%
Subdirección de Talento Humano (gestión propia)	133	94	13	70,68%
Grupo de Administración del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST	27	27	0	100,00%
Consolidado	2.491	2.285	27	91,73%

Tabla C.1. Detalle por unidad de las dependencias consolidadas (tercer trimestre de 2026). Fuente: SGDEA, base de PQRSDF del MEN.

Anexo D. Ficha técnica

Entidad: Ministerio de Educación Nacional, consolidado institucional (44 dependencias, 68 unidades).

Fuente de los datos: Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA), extracción por fecha de vencimiento, serie enero a septiembre de 2026. Fecha de corte: 02/10/2026.

Periodo del informe: tercer trimestre de 2026 (julio – septiembre de 2026); comparación con el segundo trimestre y el primer trimestre de 2026.

Universo: 50.333 PQRSDF con vencimiento en el trimestre; 151.042 en la serie completa. Se analizan todas, sin muestreo.

Medidas: oportunidad = $(a \text{ tiempo} \div \text{total}) \times 100$; tasa de extemporaneidad = $100 - \text{oportunidad}$; tiempo de respuesta en días hábiles del SGDEA sobre PQRSDF cerradas; retraso en días hábiles de lunes a viernes; MMS3M y MMP3M desde marzo; Pareto sobre tipologías.

Consolidación: grupos internos sumados a su dependencia según la Resolución 24611 del 18 de diciembre de 2025 (24 grupos con registros).

Tratamiento de datos: una fila duplicada retirada; 44 radicados con vencimientos periódicos conservados como registros independientes; nombres normalizados solo para la presentación.

Elaboración: Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía, Ministerio de Educación Nacional. Convenciones numéricas colombianas (punto para miles, coma para decimales).