

INFORMES TRIMESTRALES

El siguiente informe presenta los resultados correspondientes a los trimestres en curso de las PQRSD del Ministerio de Educación Nacional. Le extendemos una cordial invitación para que elija la ventana de su preferencia y acceda a la información detallada disponible.



General



% Atención



Tiempos de
Respuesta



Canales de
Atención



Atención
Presencial



Canal
Telefónico



Click to
Call



Chat



Web Call
Back



Chat Bot

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Total PQRSD
37.883

A Tiempo
35.518

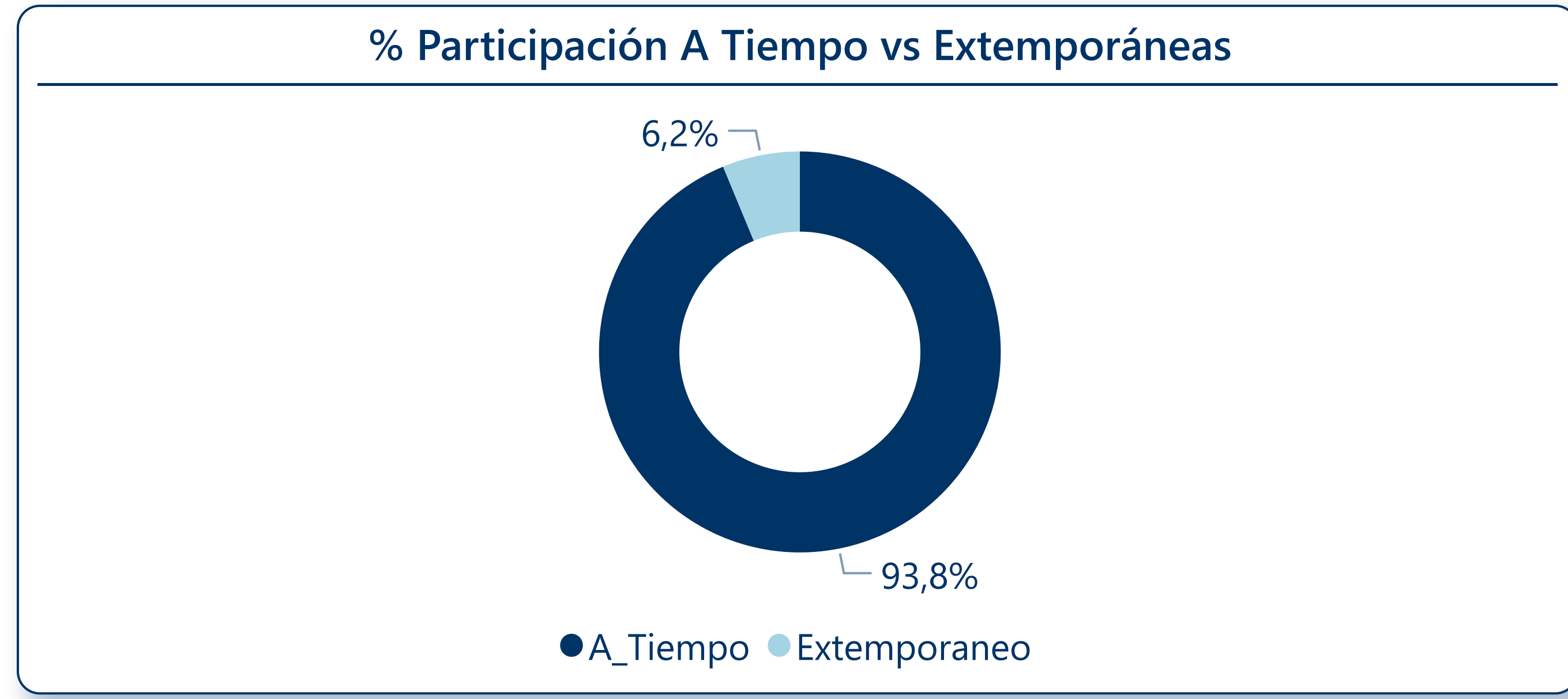
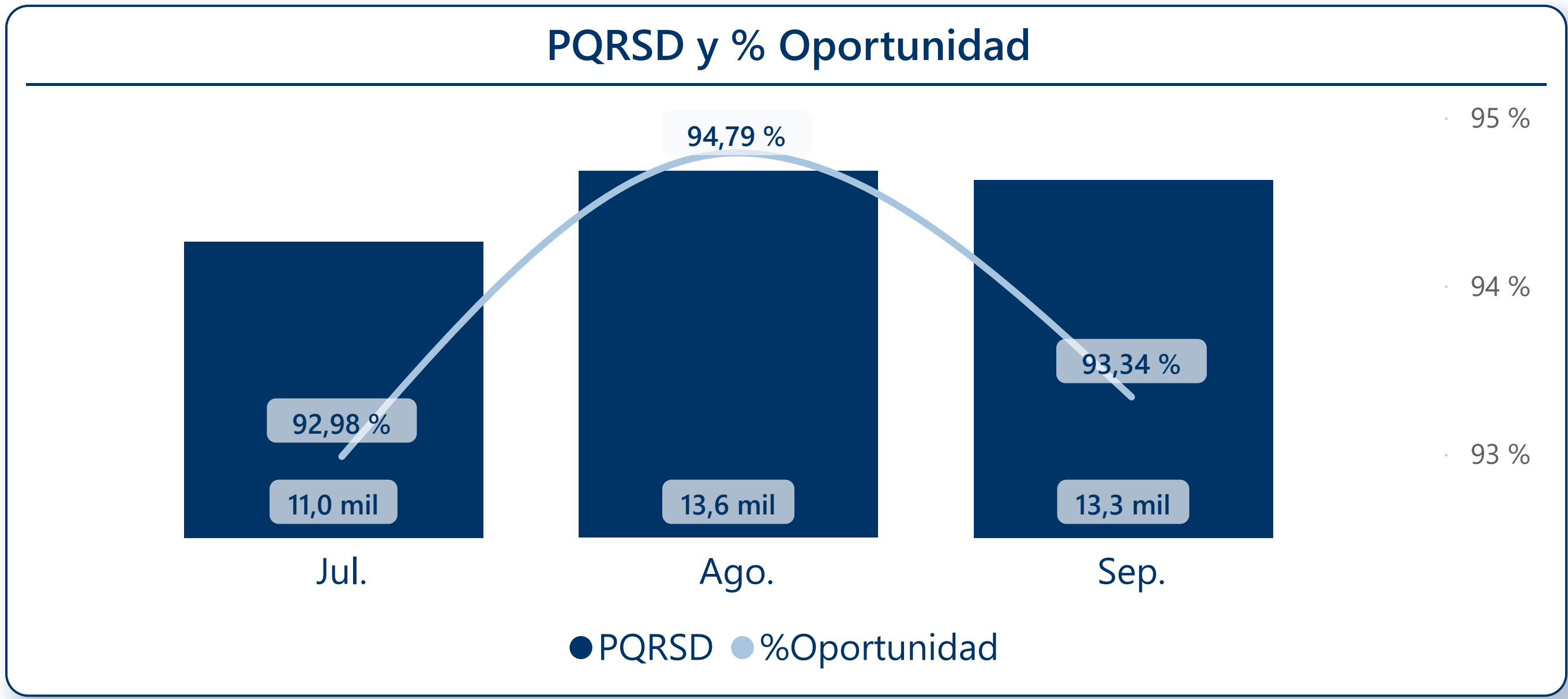
Extemporáneo
2.365

Oportunidad
93,76 %

Cerradas
36.834

Abiertas
1.049

Promedio R.
9,7



Dependencia

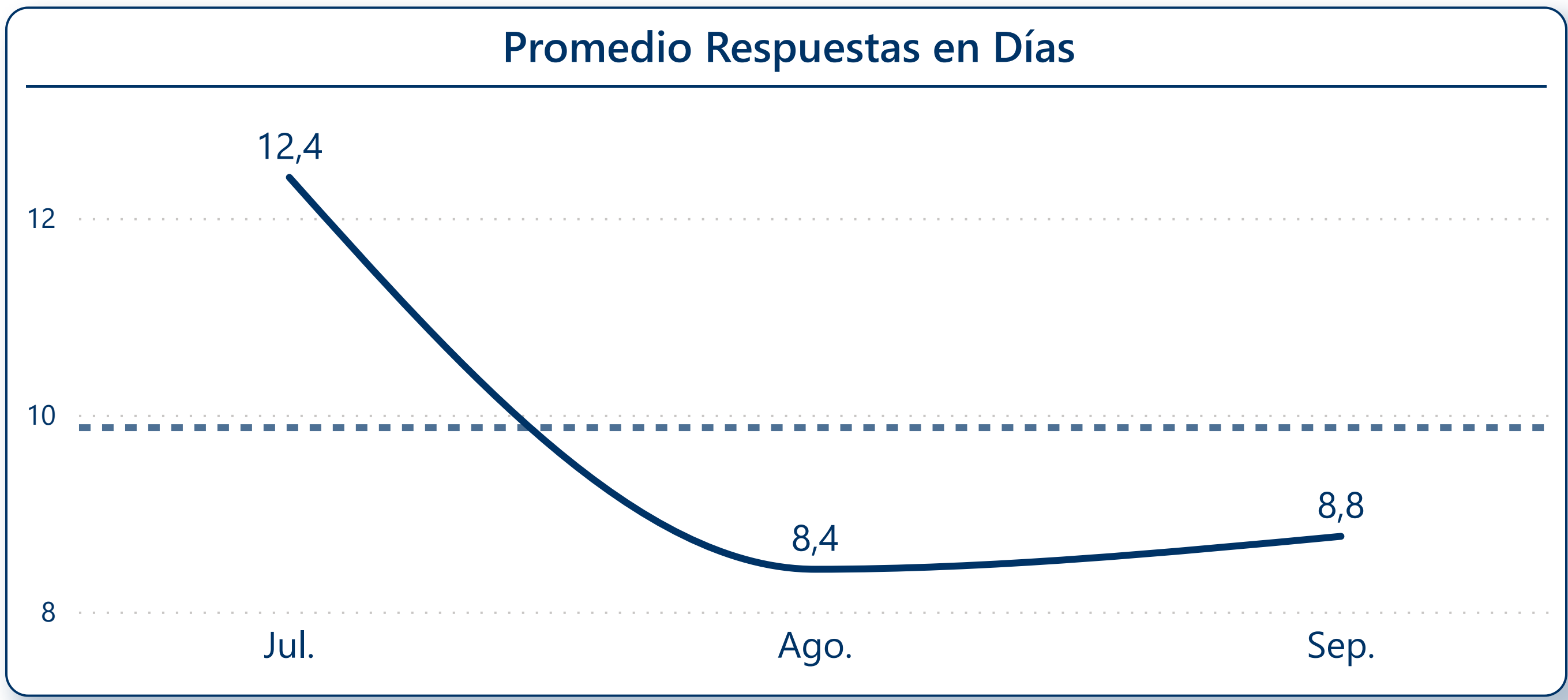
Todas

Viceministerio

Todas

Grupo

Todas



Dependencia	PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	%Oportunidad
Central De Cuentas	10	10		100,00 %
Cna	349	349		100,00 %
Direccion De Fortalecimiento Gestion Territorial	29	29		100,00 %
Entes De Control	153	153		100,00 %
Grupo De Certificaciones	393	393		100,00 %
Grupo De Contabilidad	26	26		100,00 %
Grupo De Educacion Para El Trabajo Y El Desarrollo Humano	311	311		100,00 %
Grupo De Gestion Documental	101	101		100,00 %

Estado_1

Todas

Estado_2

Todas

Requerimiento

Todas

Jul.

Ago.

Sep.

Trim.1

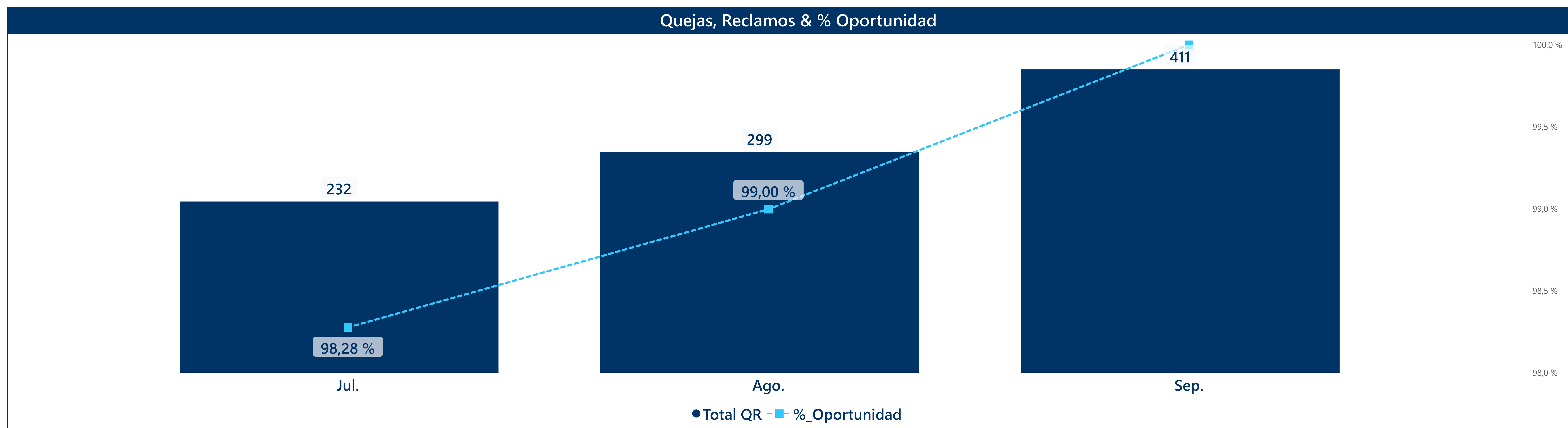
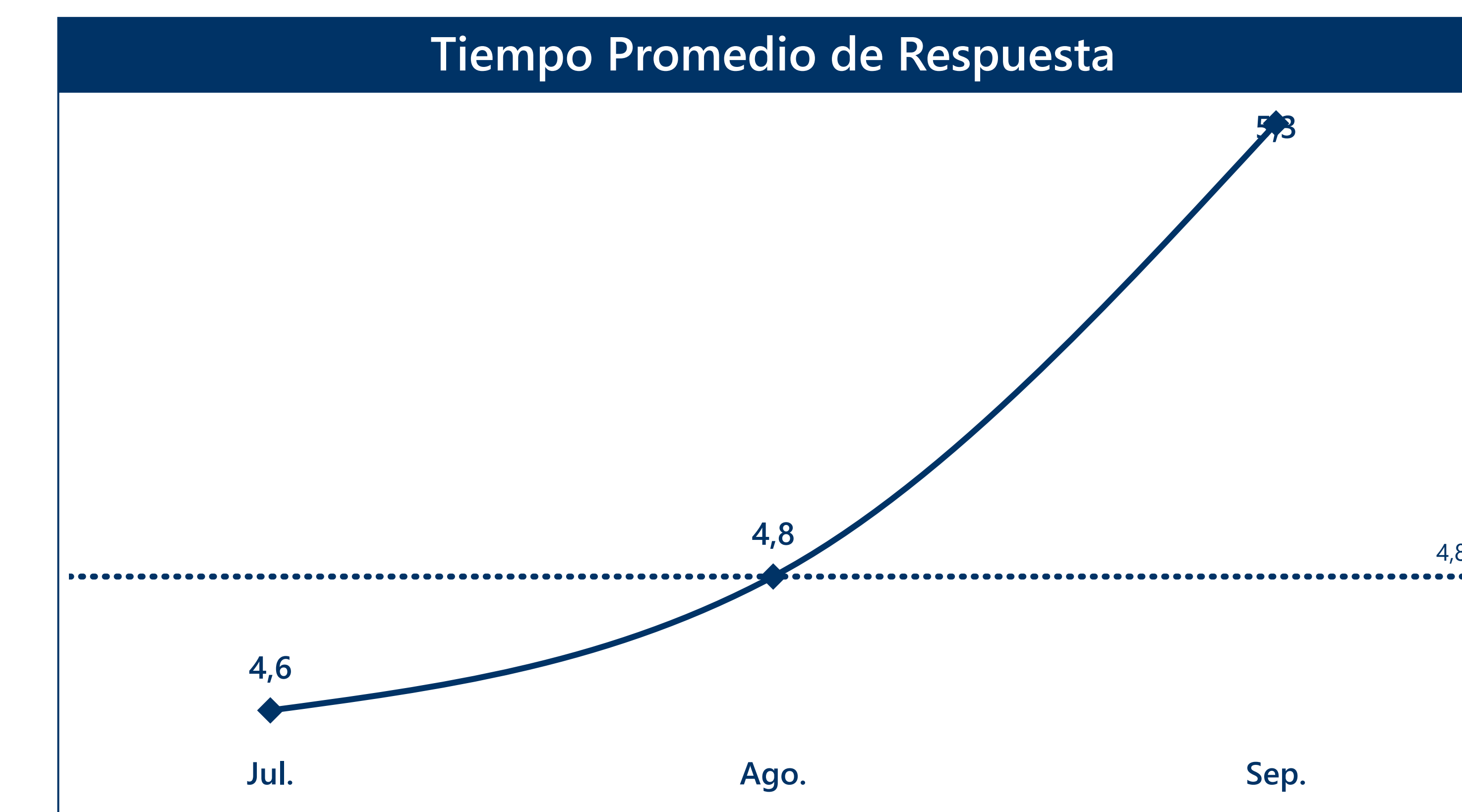
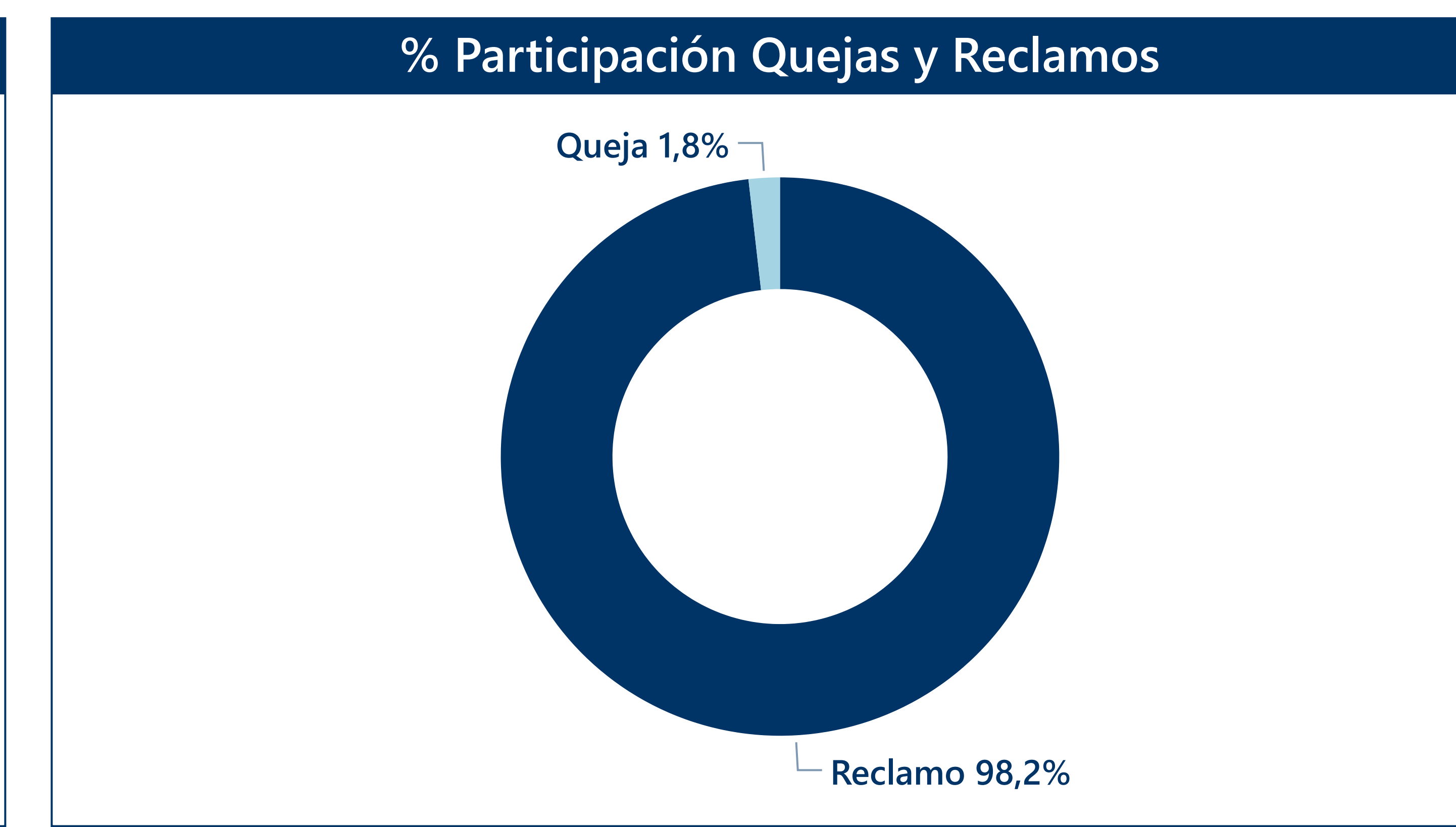
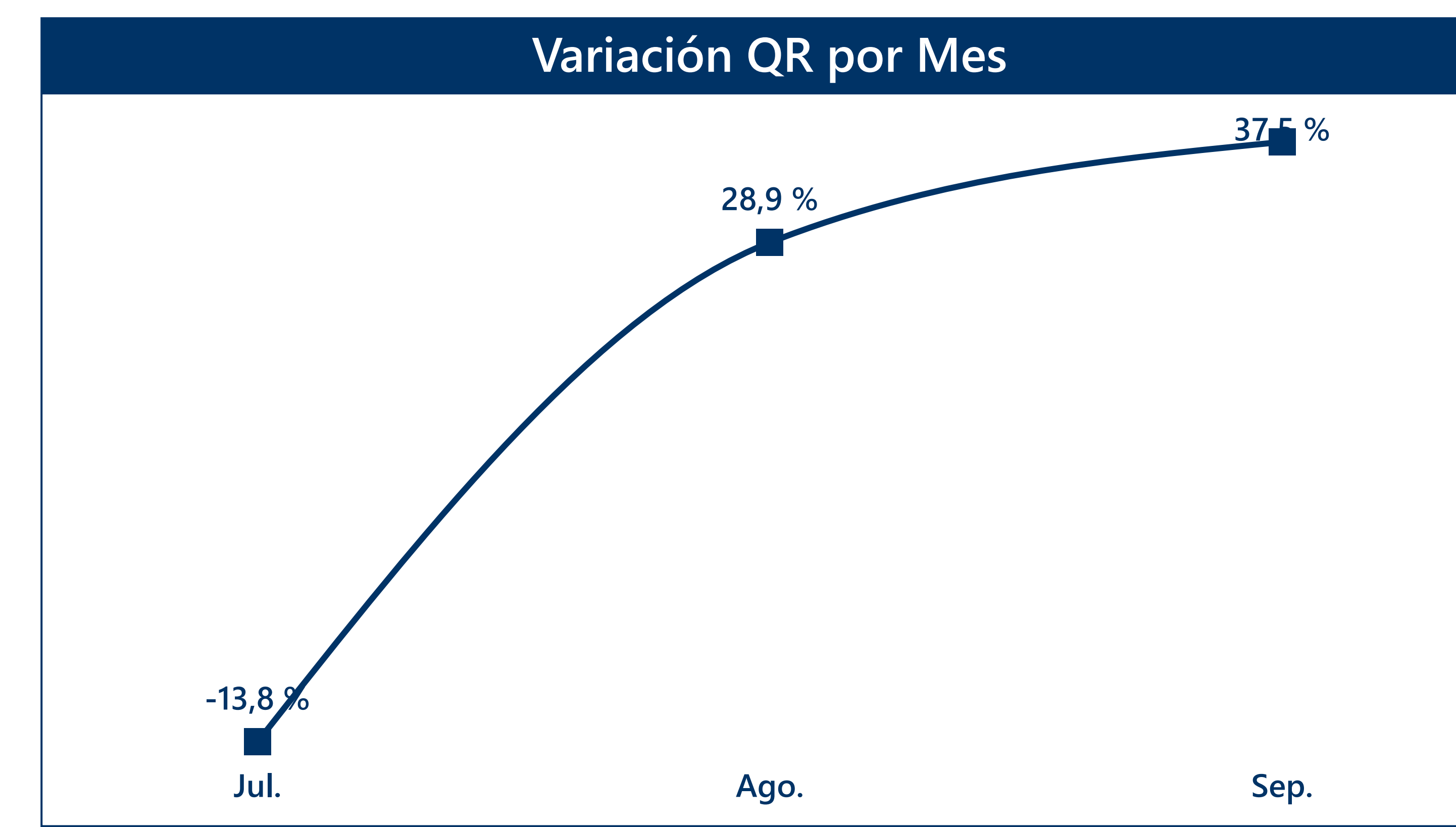
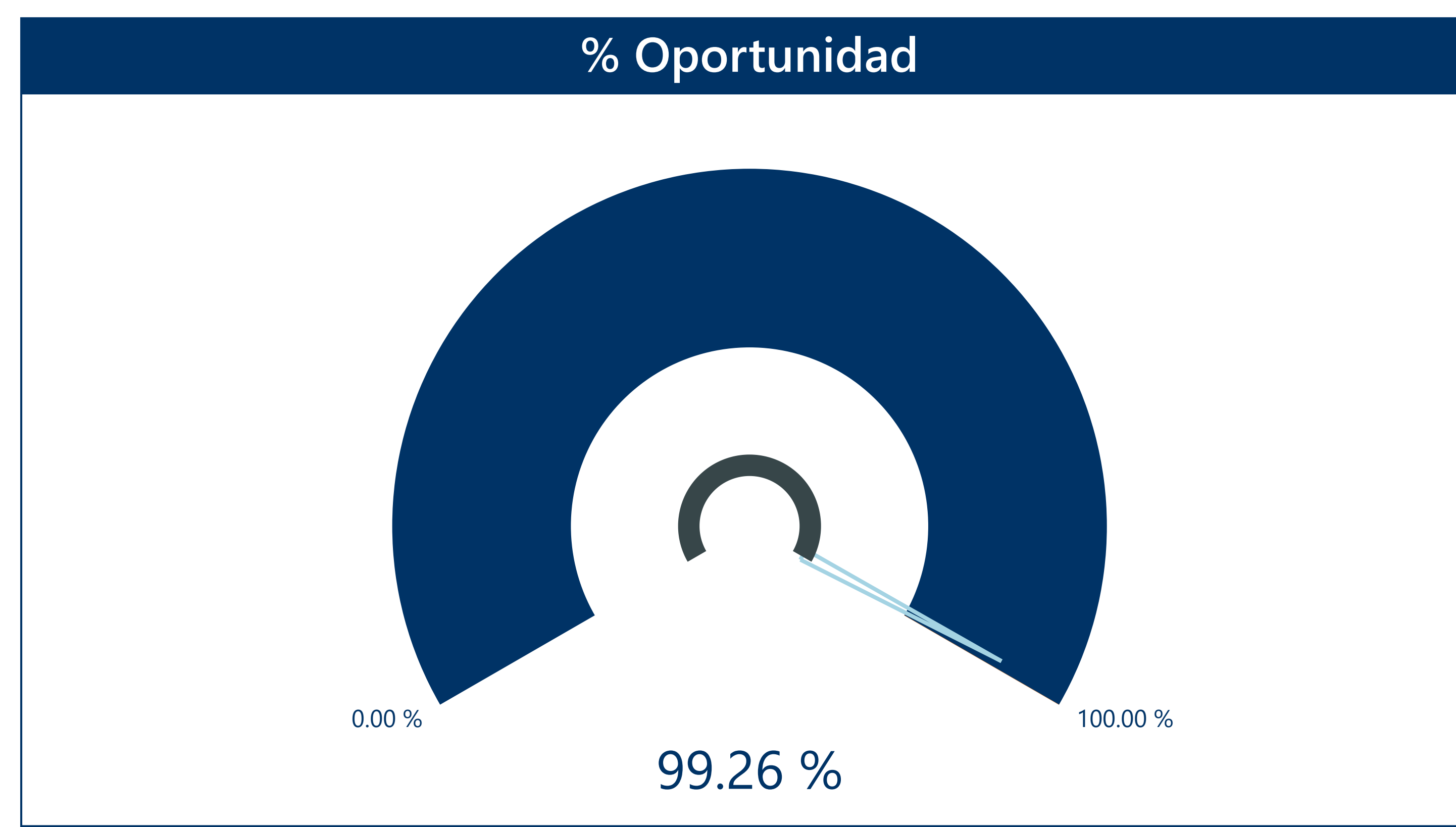
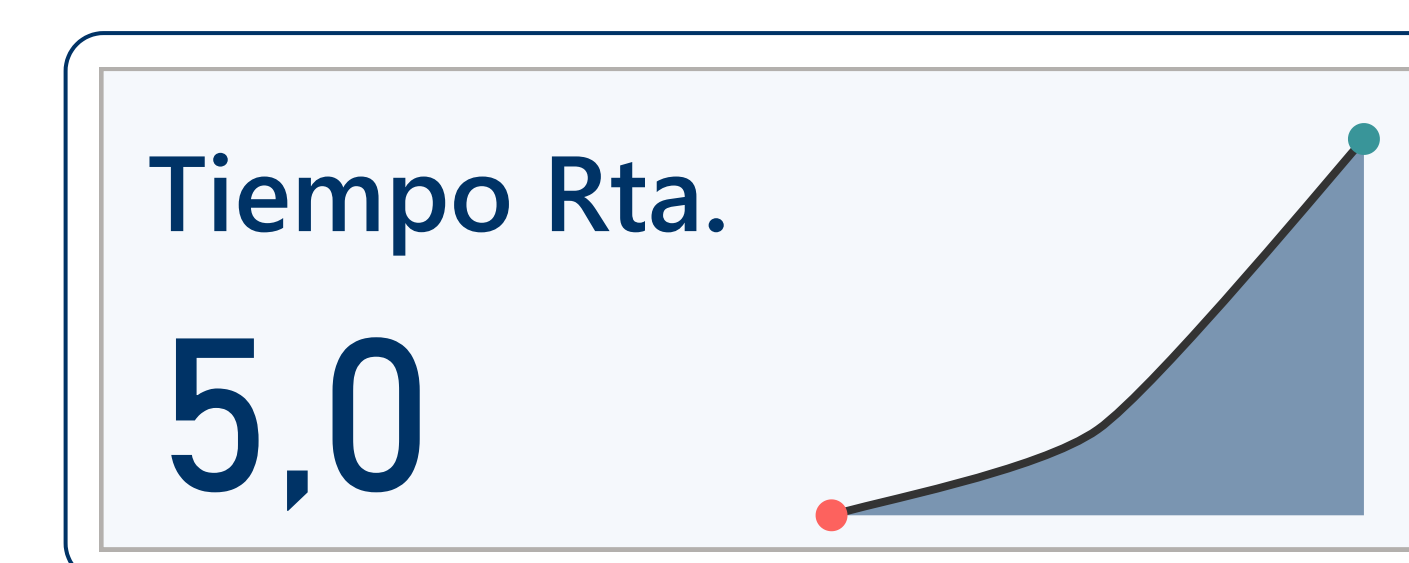
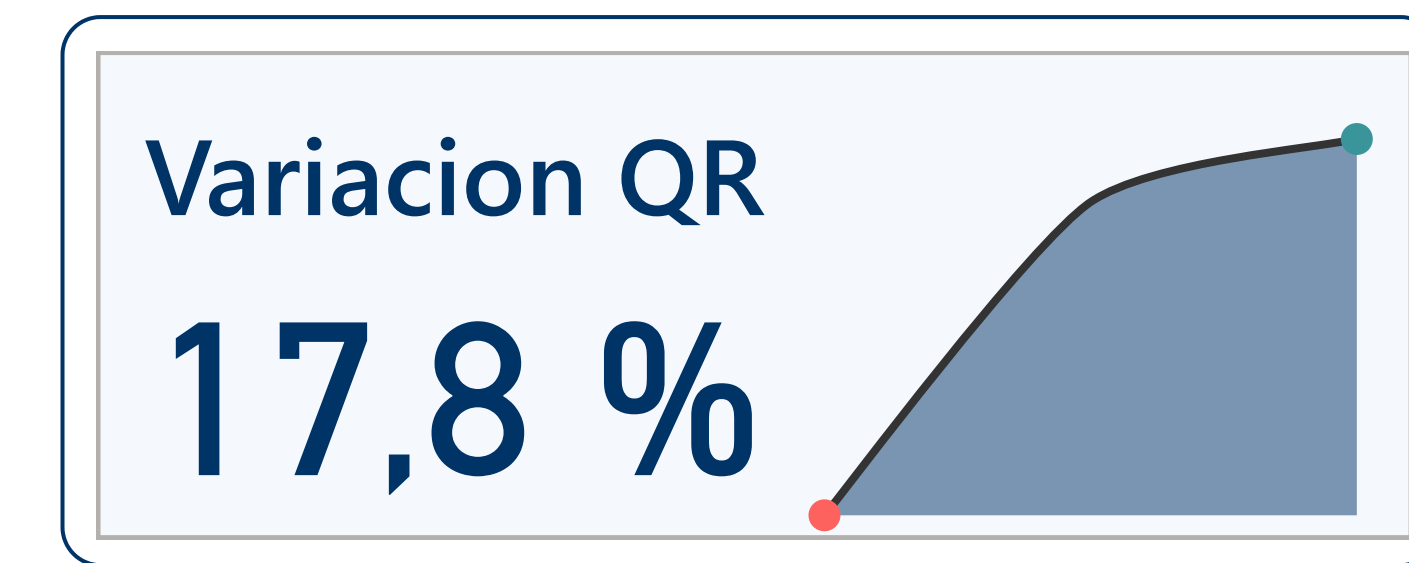
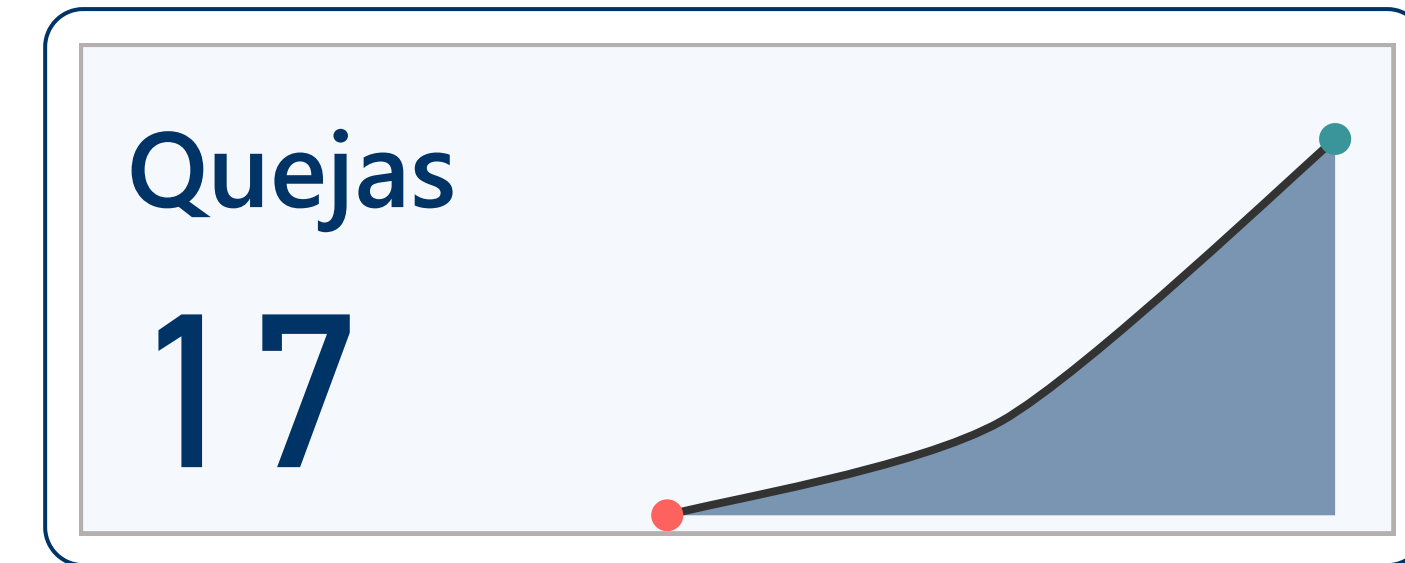
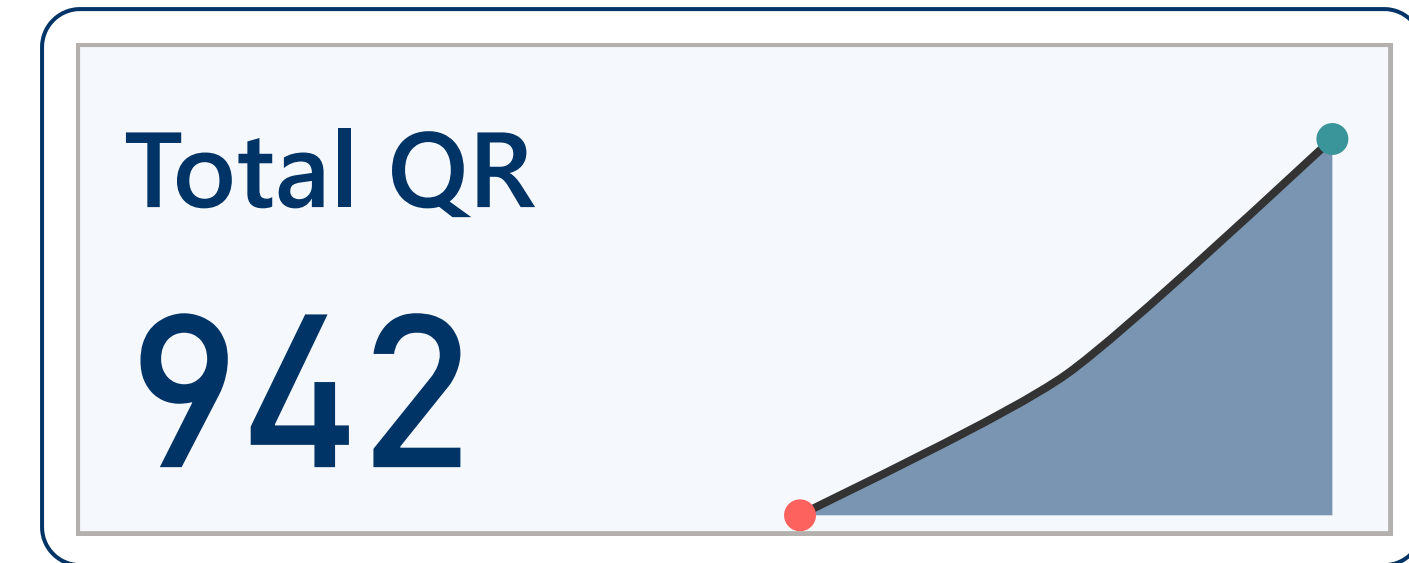
Trim.2

Trim.3



Detalle Quejas y Reclamos - General

- Enero
- Febrero
- Marzo
- Abril
- Mayo
- Junio
- Julio
- Agosto
- Septiembre

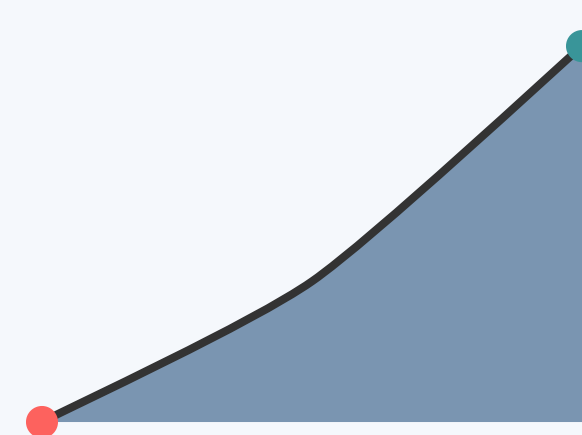


Dependencia	Quejas	Reclamos	% Oportunidad
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	20		100,00 %
Direccion De Calidad Preescolar, Basica Y Media	4		100,00 %
Grupo De Convalidaciones	52		100,00 %
Grupo De Instruccion Disciplinaria	1		100,00 %
Oficina Asesora Juridica	2		100,00 %
Pueblos Y Comunidades Etnicas	2		100,00 %
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	4		100,00 %
Subdireccion De Permanencia	1		100,00 %
Unidad De Atencion Al Ciudadano	1	742	100,00 %
Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion	86		98,84 %
Subdireccion De Fomento De Competencias	15	2	88,24 %
Subdireccion De Acceso	5		80,00 %
Subdireccion De Monitoreo Y Control	3		66,67 %
Oficina De Tecnologia Y Sistemas De Informacion	2		

DETALLE POR EJE TEMÁTICO

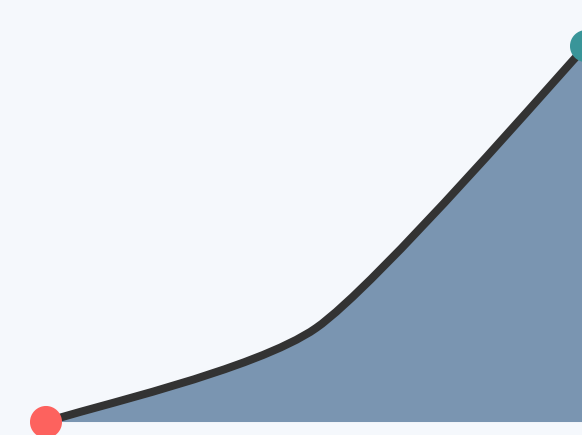
Total QR

942



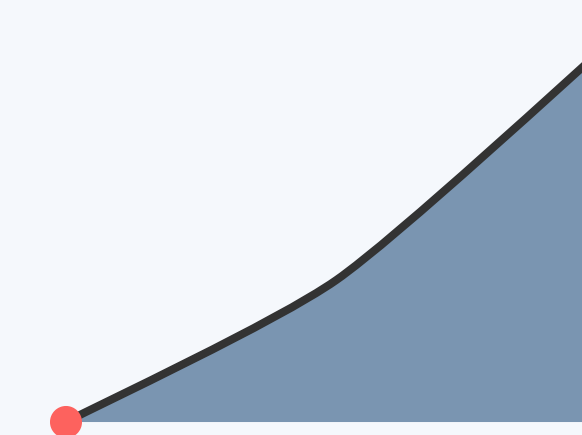
Quejas

17



Reclamos

925



% Oportunidad

99,26 %



Dependencia

Todas

Eje Temático

Todas

Jul.

Ago.

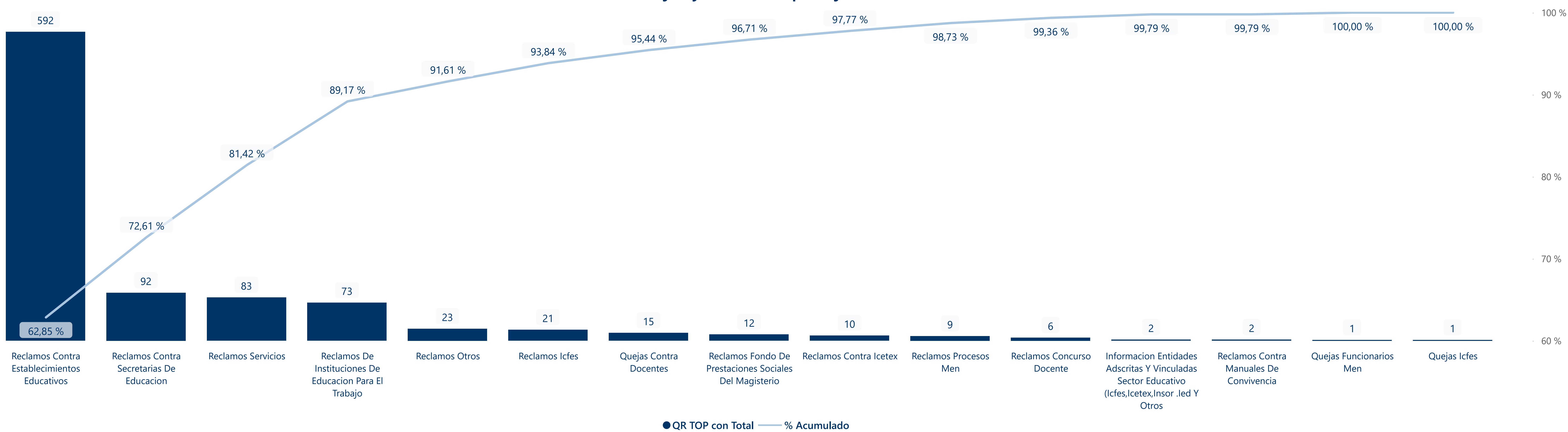
Sep.

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Total Quejas y Reclamos por Eje Temático



Eje Temático

Quejas Reclamos Total QR %TG Total QR Tiempo Rta. %_Oportunidad

Eje Temático	Quejas	Reclamos	Total QR	%TG Total QR	Tiempo Rta.	%_Oportunidad
Reclamos Contra Establecimientos Educativos		592	592	62,85%	3,9	100,00 %
Reclamos Contra Secretarias De Educacion		92	92	9,77%	8,9	97,83 %
Reclamos Servicios		83	83	8,81%	7,8	100,00 %
Reclamos De Instituciones De Educacion Para El Trabajo		73	73	7,75%	3,9	100,00 %
Reclamos Otros		23	23	2,44%	5,3	100,00 %
Reclamos Icfes		21	21	2,23%	3,9	100,00 %
Quejas Contra Docentes	15		15	1,59%	7,5	86,67 %
Reclamos Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio		12	12	1,27%	10,3	91,67 %
Reclamos Contra Icetex		10	10	1,06%	3,5	100,00 %
Reclamos Procesos Men		9	9	0,96%	5,9	88,89 %
Reclamos Concurso Docente		6	6	0,64%	12,7	83,33 %
Informacion Entidades Adscritas Y Vinculadas Sector Educativo (Icfes,Icetex,Insor .Ied Y Otros		2	2	0,21%	6,0	100,00 %
Reclamos Contra Manuales De Convivencia		2	2	0,21%	7,5	100,00 %
Quejas Funcionarios Men	1		1	0,11%	8,0	100,00 %
Quejas Icfes	1		1	0,11%	4,0	100,00 %

DETALLE POR EJE TIPOLOGÍA

Total QR

942

Quejas

17

Reclamos

925

% Oportunidad

99,26 %

Dependencia

Todas

Tipología

Todas

Jul.

Ago.

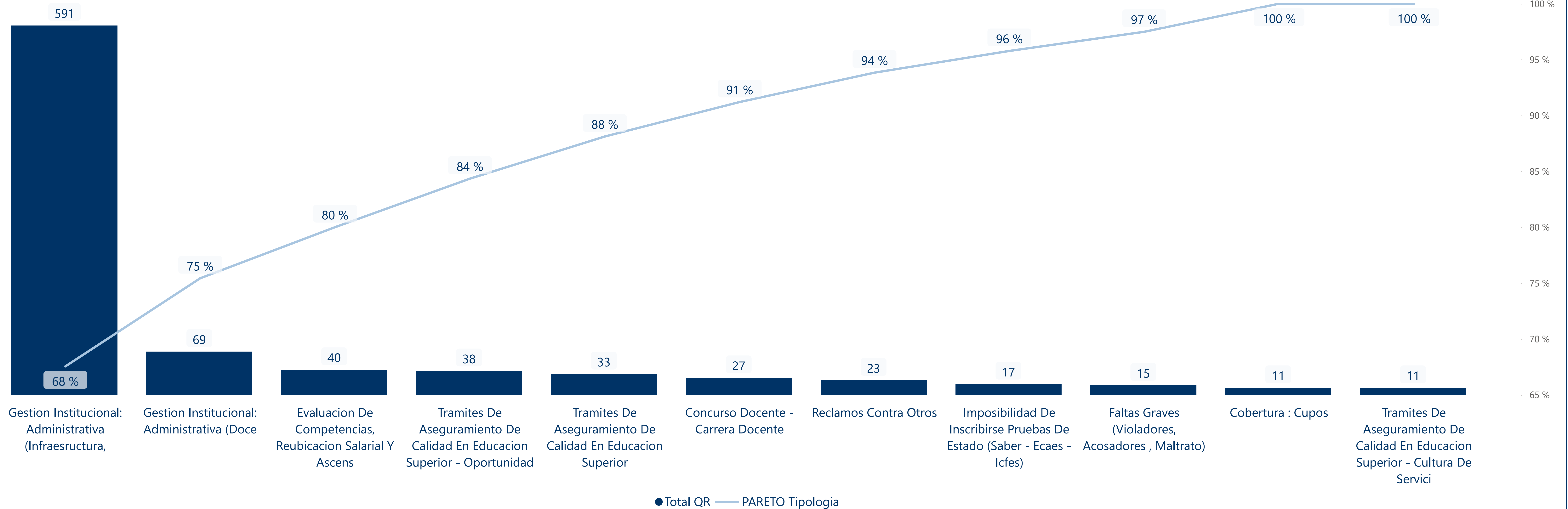
Sep.

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Total Quejas y Reclamos por Tipología



Tipología	Quejas	Reclamos	Total QR	% Acumulado	% Oportunidad
Gestion Institucional: Administrativa (Infraestructura, ...)		591	591	63 %	100,00 %
Gestion Institucional: Administrativa (Doce ...)	69		69	70 %	100,00 %
Evaluacion De Competencias, Reubicacion Salarial Y Ascens	40		40	74 %	100,00 %
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educacion Superior - Oportunidad	38		38	78 %	100,00 %
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educacion Superior	33		33	82 %	100,00 %
Concurso Docente - Carrera Docente	27		27	85 %	100,00 %
Reclamos Contra Otros	23		23	87 %	100,00 %
Imposibilidad De Inscribirse Pruebas De Estado (Saber - Ecaes - Icfes)	17		17	89 %	100,00 %
Faltas Graves (Violadores, Acosadores, Maltrato)	15		15	91 %	86,67 %
Cobertura : Cupos	11		11	93 %	100,00 %

Dependencia	Quejas	Reclamos	Total QR	% Oportunidad
⊕ Direccion De Calidad Para La Educacion Superior		20	20	100,00 %
⊕ Direccion De Calidad Preescolar, Basica Y Media	4		4	100,00 %
⊕ Grupo De Convalidaciones		52	52	100,00 %
⊕ Grupo De Instruccion Disciplinaria	1		1	100,00 %
⊕ Oficina Asesora Juridica		2	2	100,00 %
⊕ Oficina De Tecnologia Y Sistemas De Informacion		2	2	
⊕ Pueblos Y Comunidades Etnicas		2	2	100,00 %
⊕ Subdireccion De Acceso		5	5	80,00 %
⊕ Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad		4	4	100,00 %
⊕ Subdireccion De Fomento De Competencias	15	2	17	88,24 %
⊕ Subdireccion De Monitoreo Y Control		3	3	66,67 %
⊕ Subdireccion De Permanencia		1	1	100,00 %
⊕ Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion		86	86	98,84 %
⊕ Unidad De Atencion Al Ciudadano	1	742	743	100,00 %

% ATENCIÓN

Dependencia

Todas

Viceministerio

Todas

Requerimiento

Todas

Mes

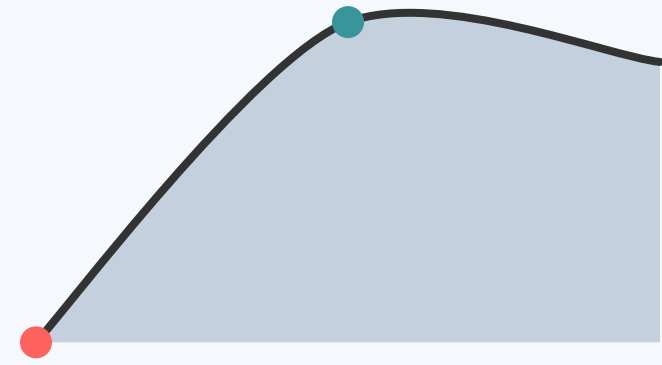
Todas

Trimestre

Trim.3

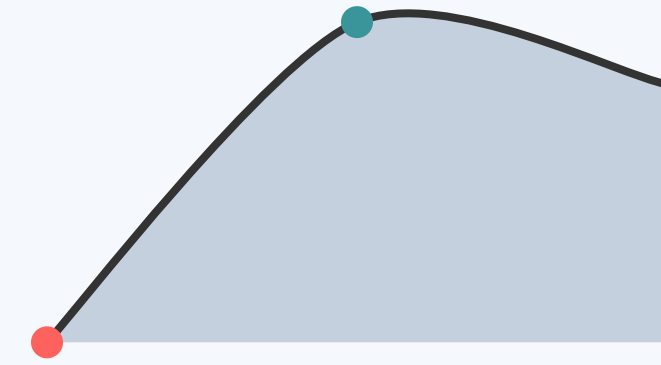
Total PQRSD

37.883



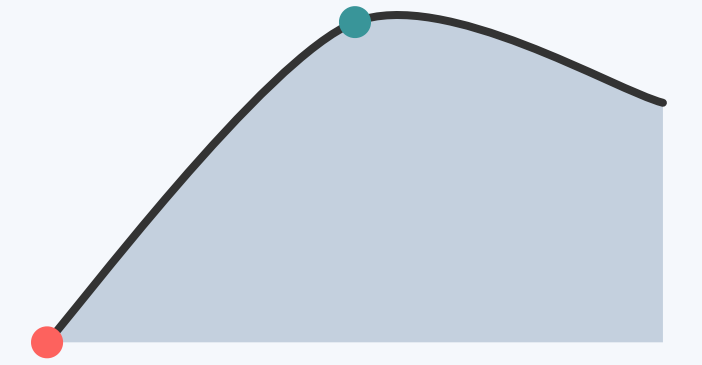
Resueltas Mismo Mes

24.734

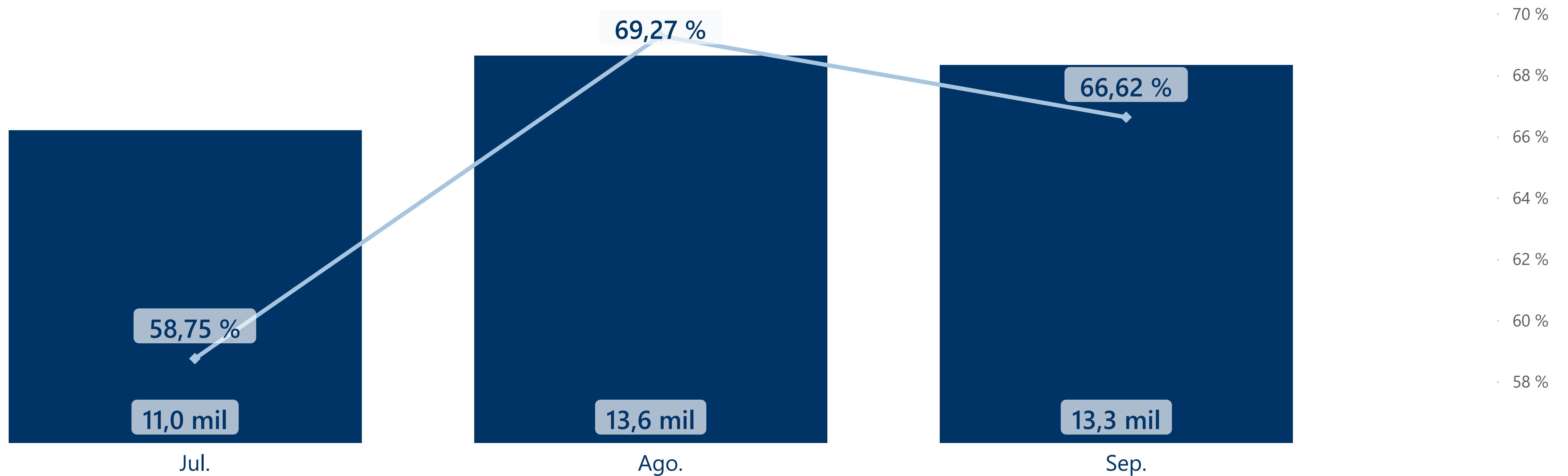


% Atención

65,29 %



% Atención por Mes

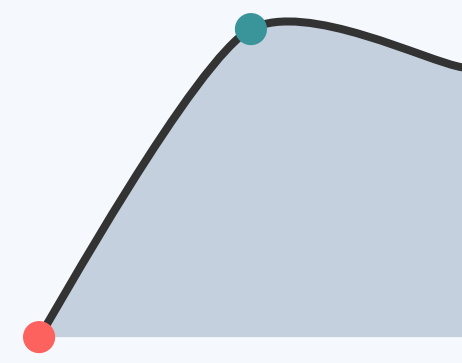


● PQRSD ◆ % Atención



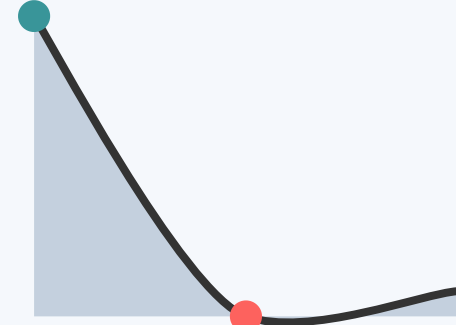
PQRSD

37.883



Promedio Rta.

9,7



Dependencia

Todas



Viceministerio

Todas



Requerimiento

Todas



PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS



Jul.

Ago.

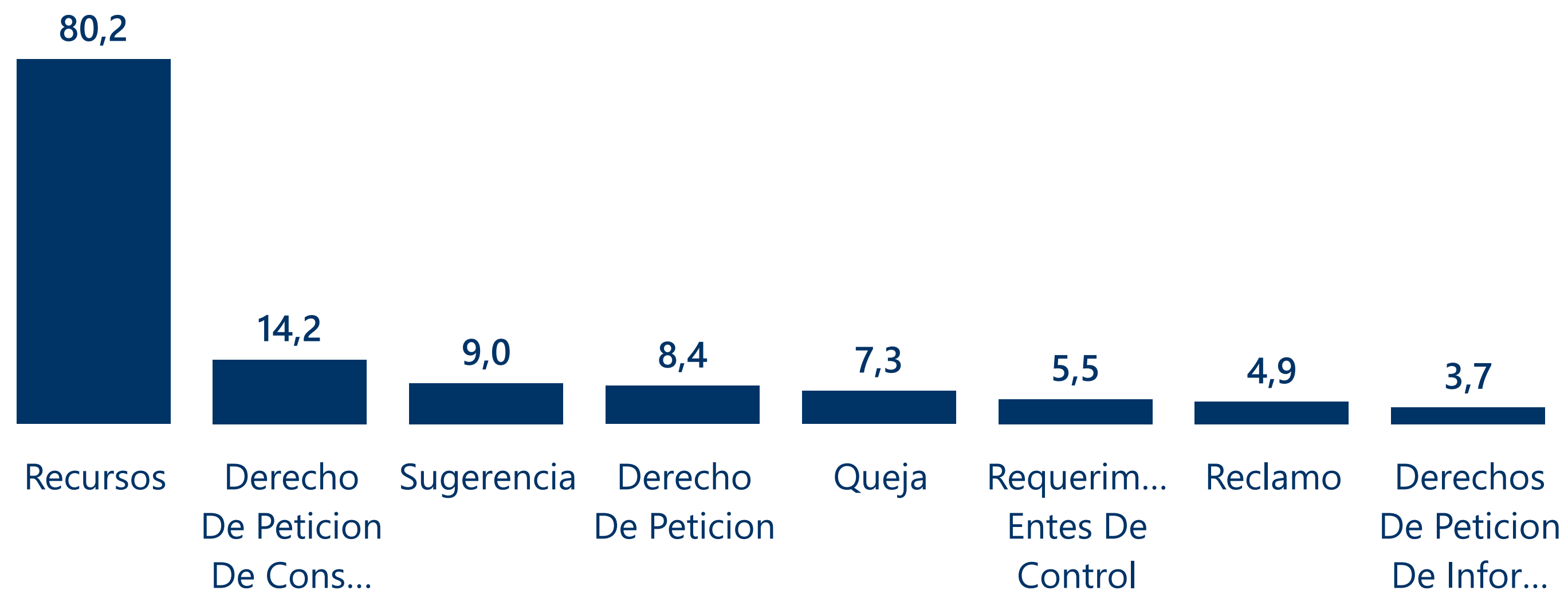
Sep.

Trim.1

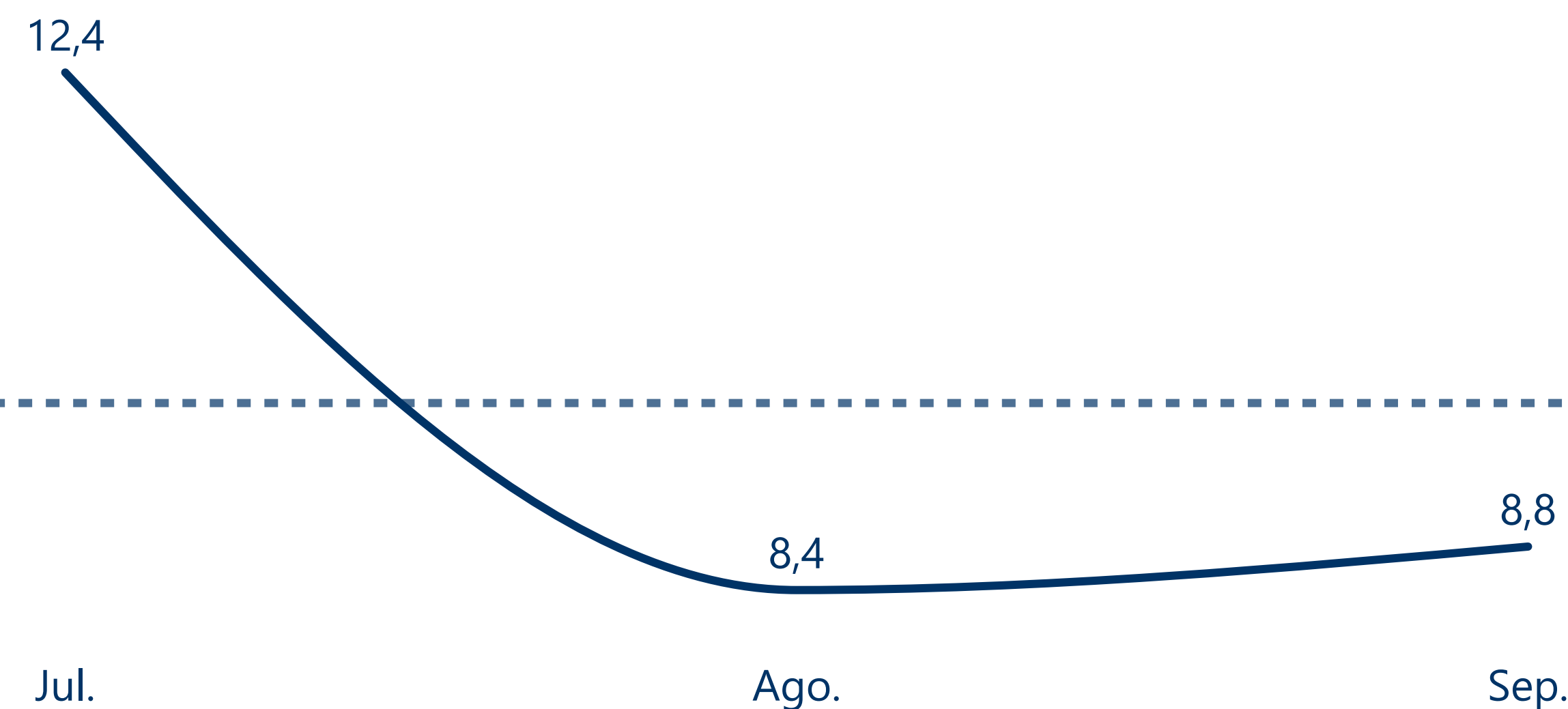
Trim.2

Trim.3

Promedio Respuesta por Requerimiento



Promedio Respuesta en Días



Dependencia	PQRSD	Promedio Rta.
Subdireccion De Gestion Financiera	5	1,2
Entes De Control	153	1,3
Grupo De Tesoreria	323	1,6
Subdireccion De Contratacion	332	2,6
Unidad De Atencion Al Ciudadano	10.860	3,4
Grupo De Gestion Documental	101	3,4
Grupo De Contabilidad	26	4,1
Grupo De Certificaciones	393	4,7
Oficina De Control Interno	56	4,8
Subdireccion De Talento Humano	989	5,0
Central De Cuentas	10	5,6
Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia	3.004	5,9
Direccion De Calidad Preescolar Basica Y Media	330	6,1
Grupo De Instruccion Disciplinaria	22	6,2

CANALES DE ATENCIÓN

Dependencia

Todas



Viceministerio

Todas



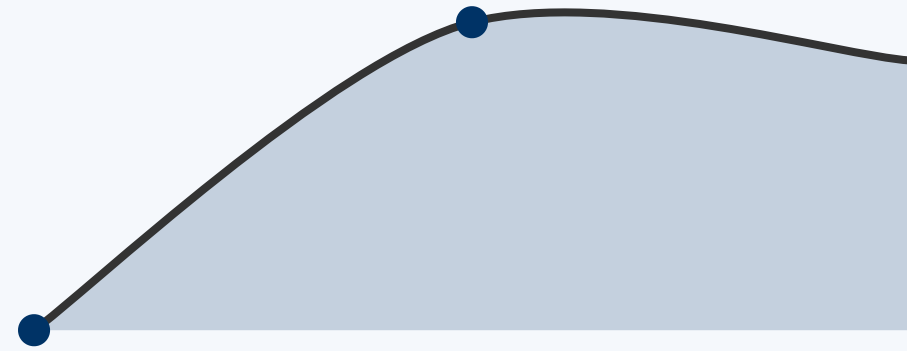
Canal

Todas



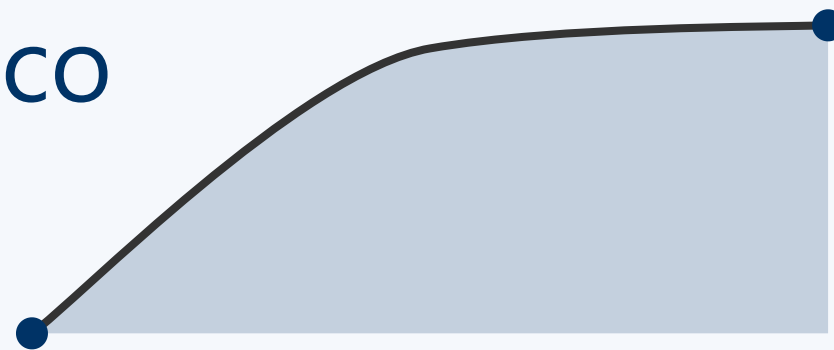
PQRSD

37.883



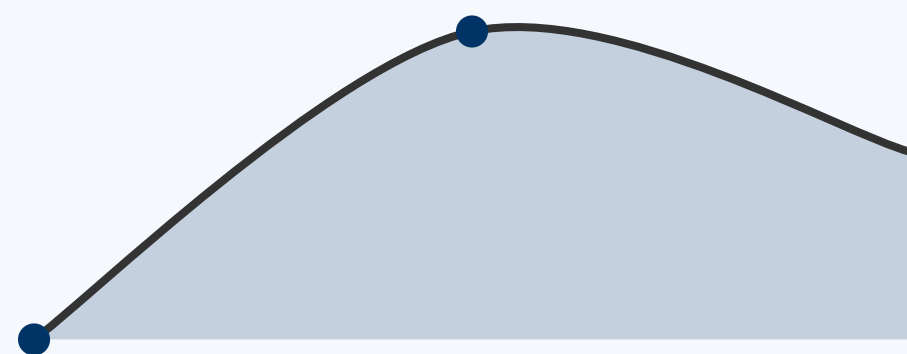
Correo Electrónico

24.729



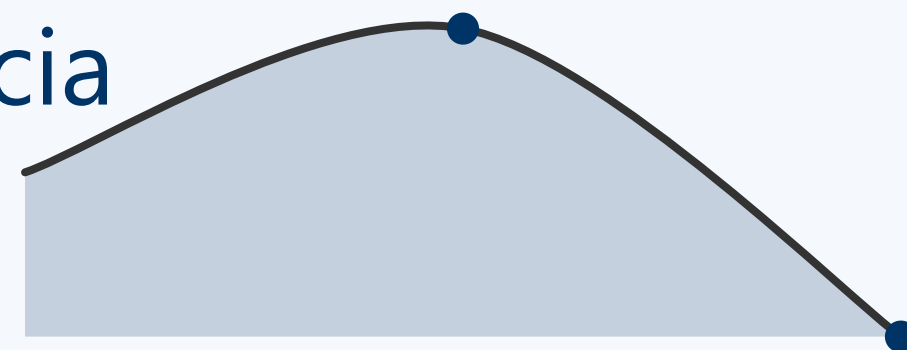
Web

11.716

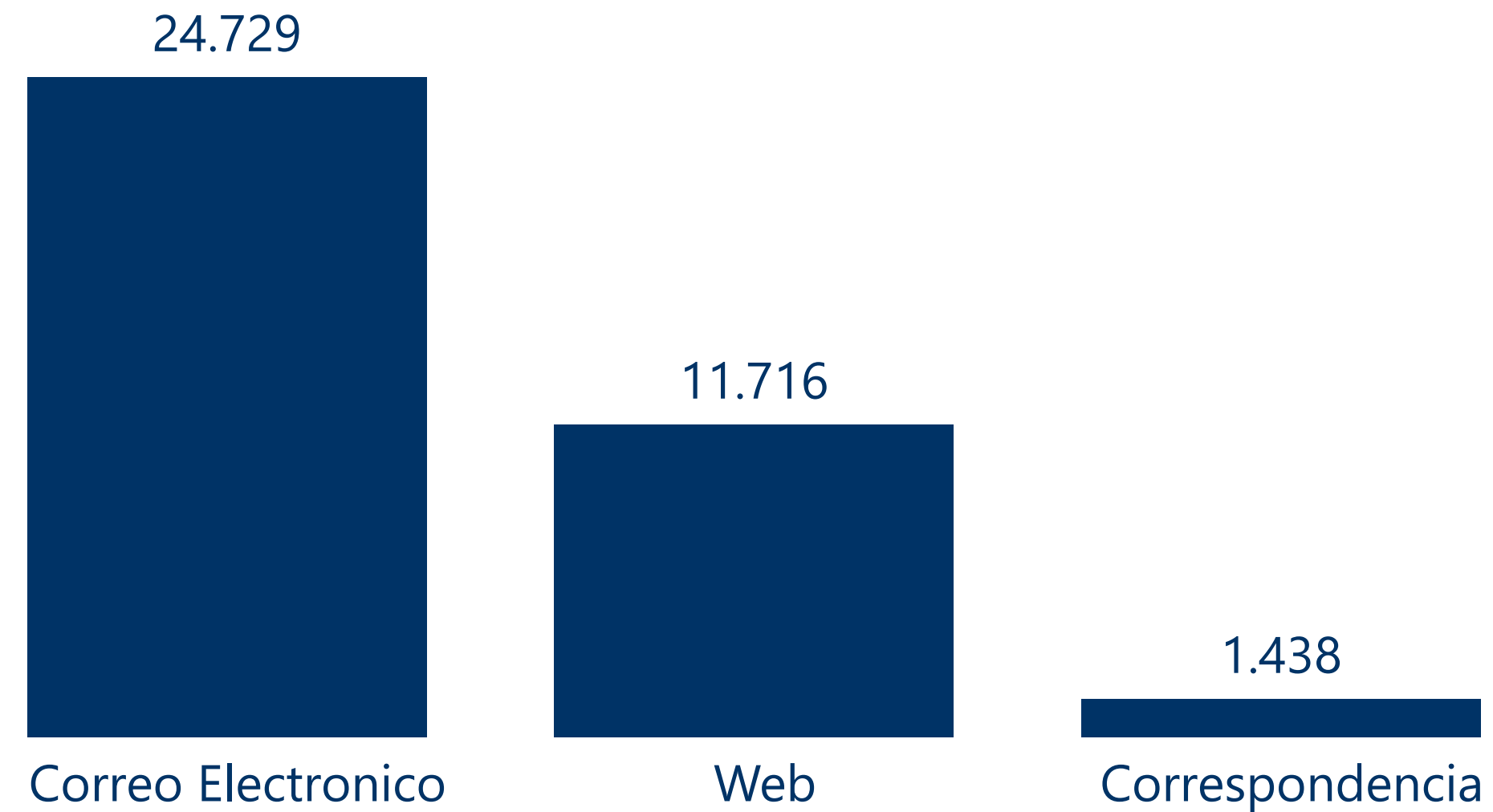


Correspondencia

1.438

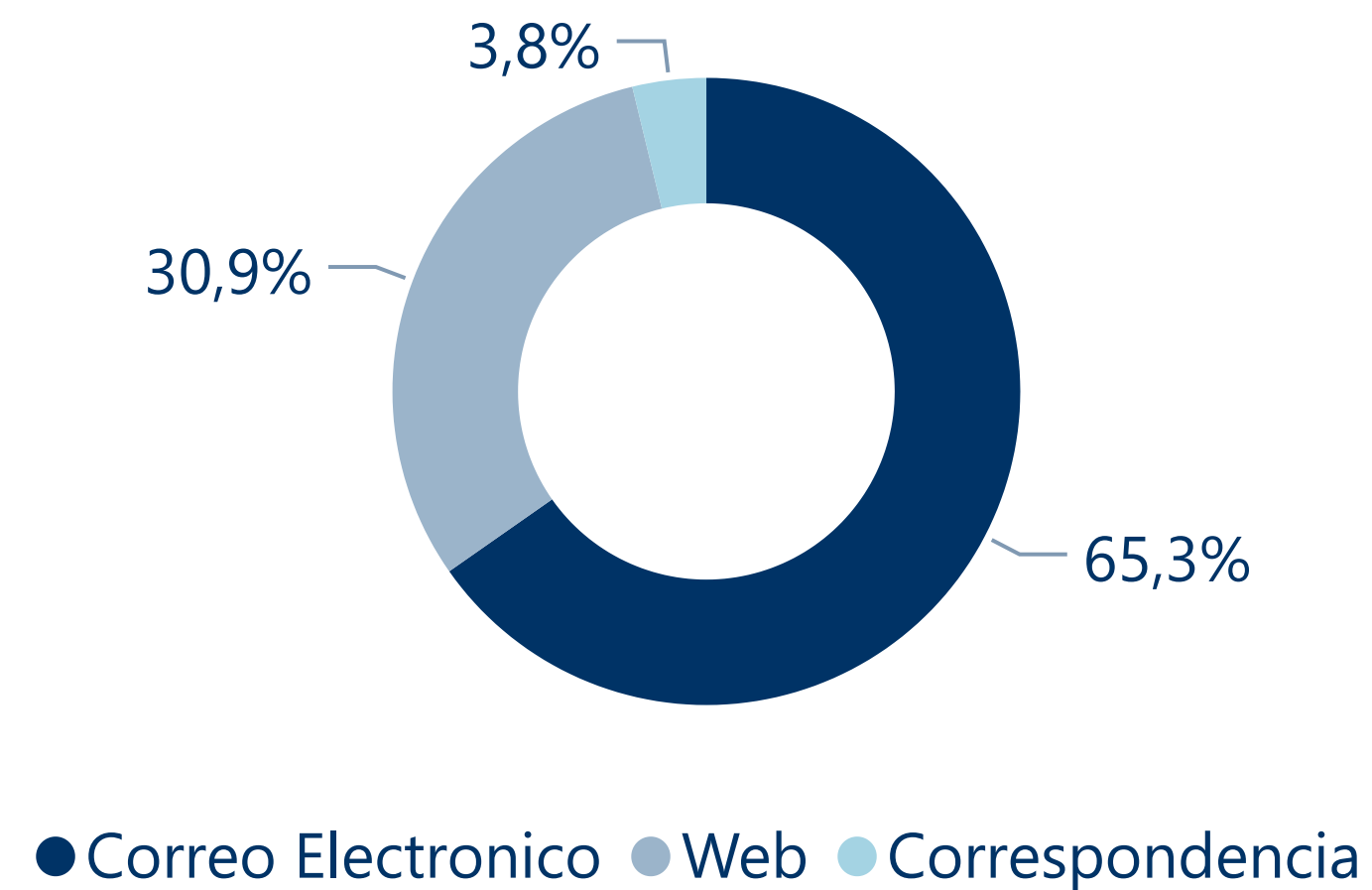


PQRSD por Canal



- Julio
- Agosto
- Septiembre

% Participación por Canal



- Trim.1
- Trim.2
- Trim.3



ATENCIÓN PRESENCIAL

Jul.

Ago.

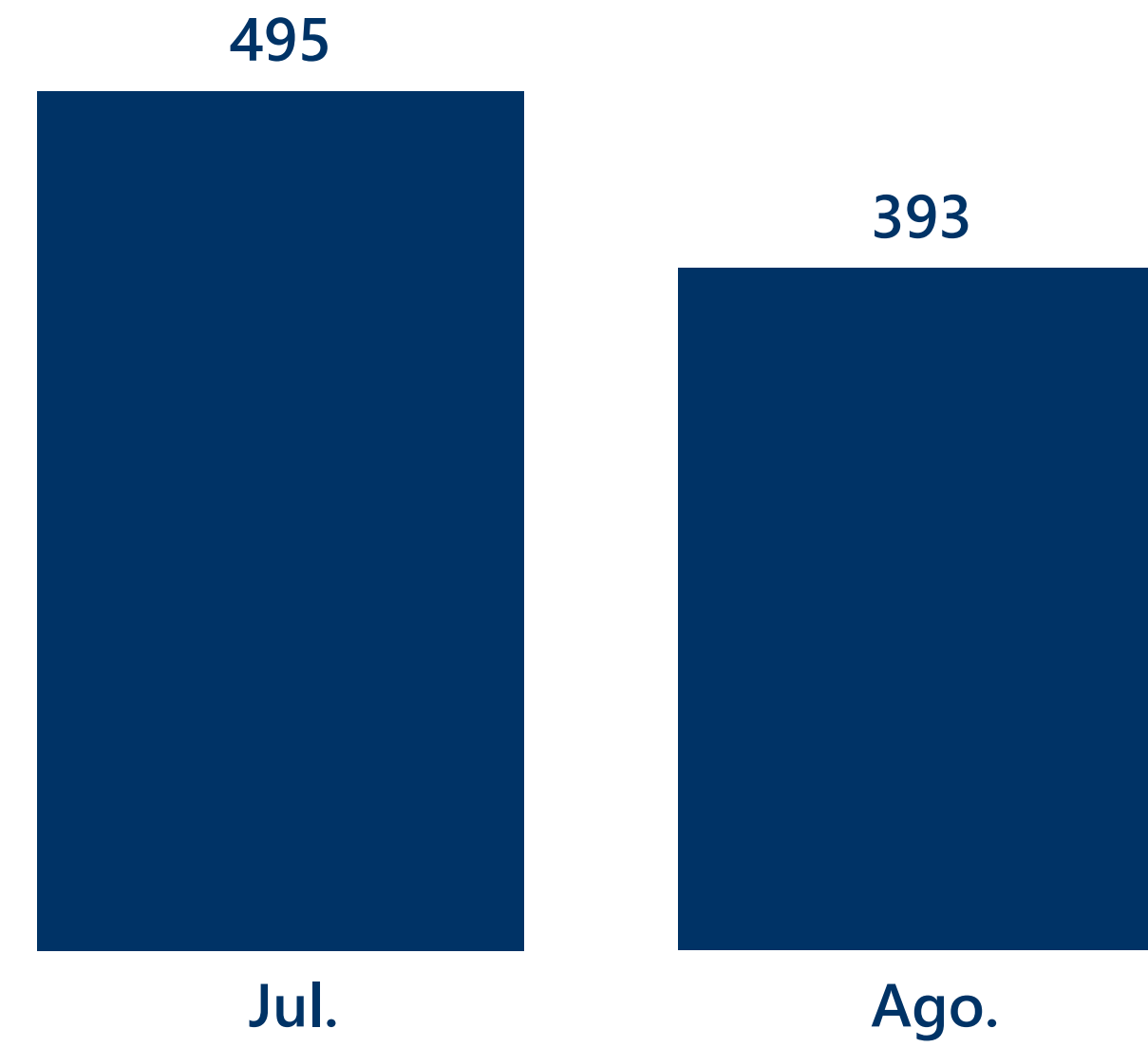
Sep.

Trim.1

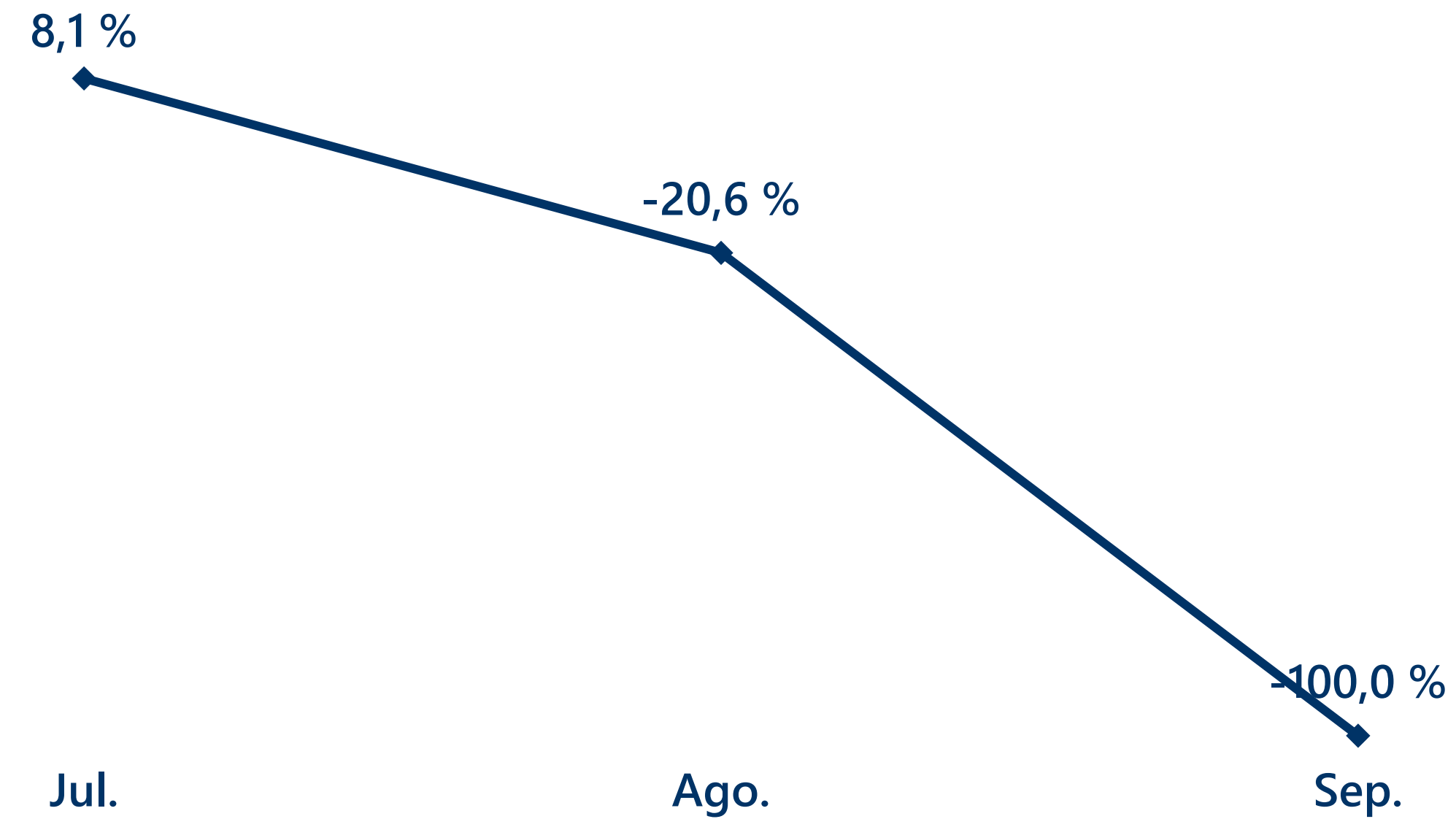
Trim.2

Trim.3

Total Interacciones por Mes



% Variación Interacciones por Mes



Total Interacciones

888

Tiempo Espera

0,9

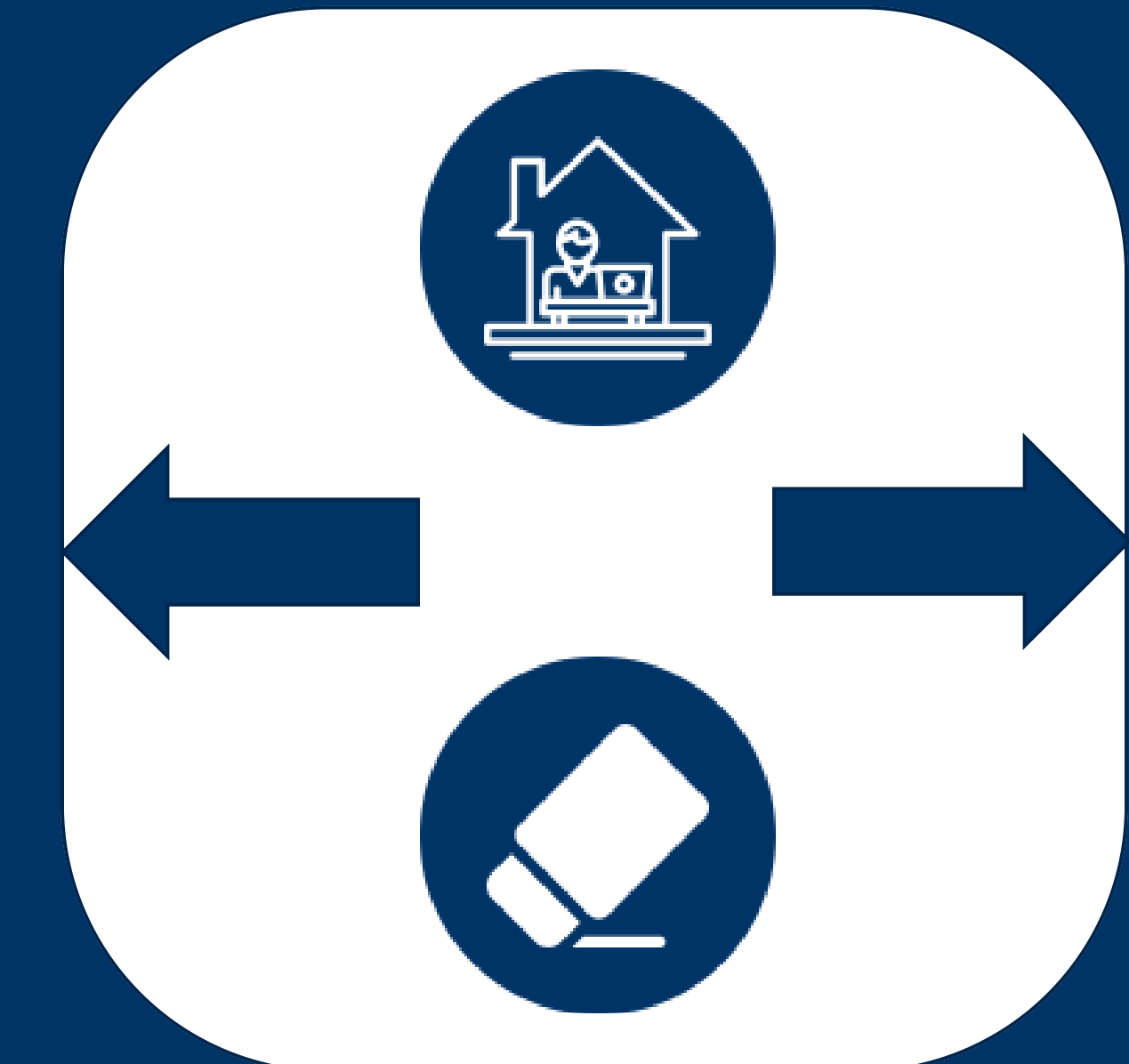
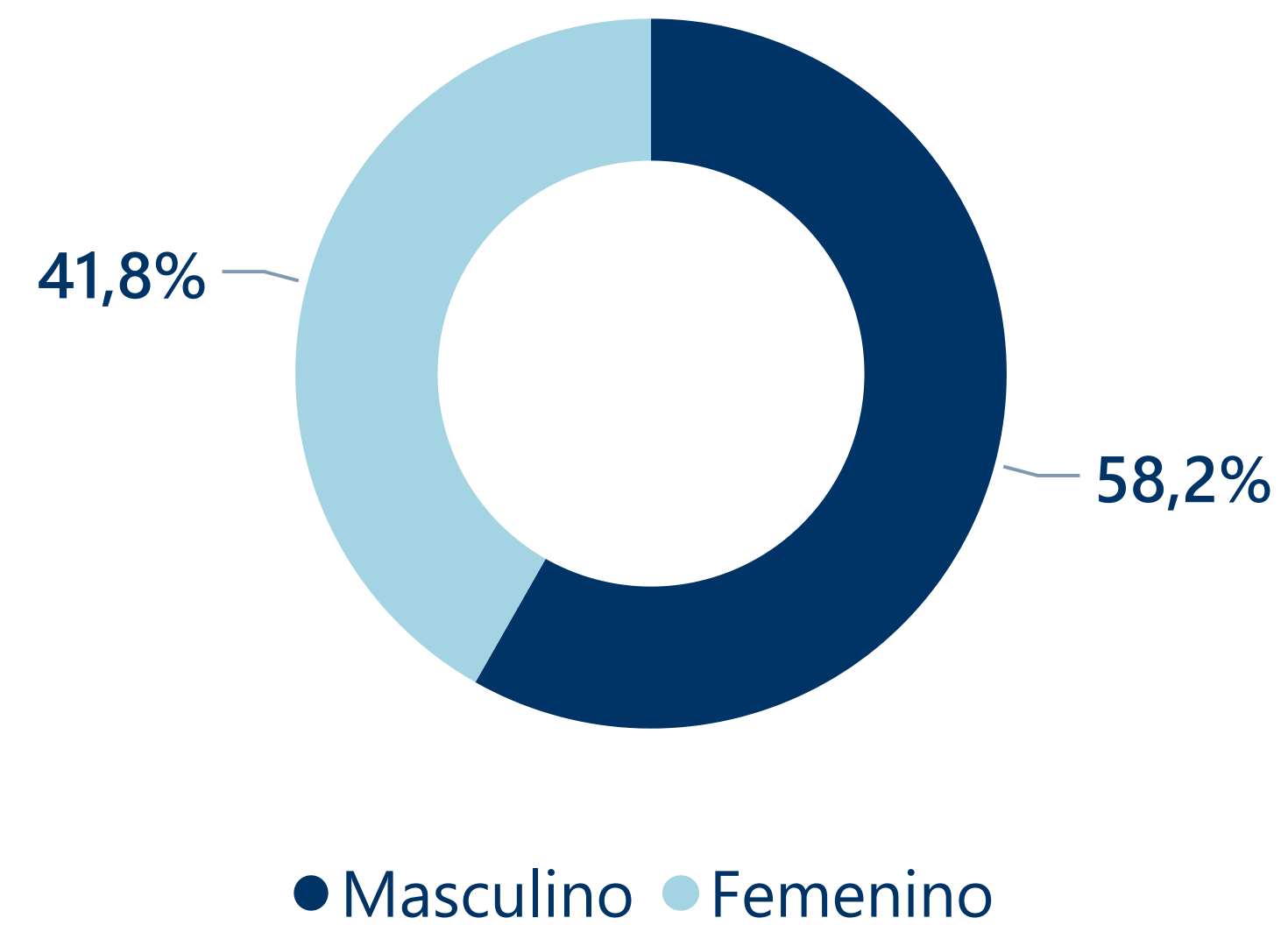
Tiempo Atención

8,5

Tiempo de Espera vs Tiempo Atención



% Interacciones por Género



CANAL TELEFÓNICO

Julio

Agosto

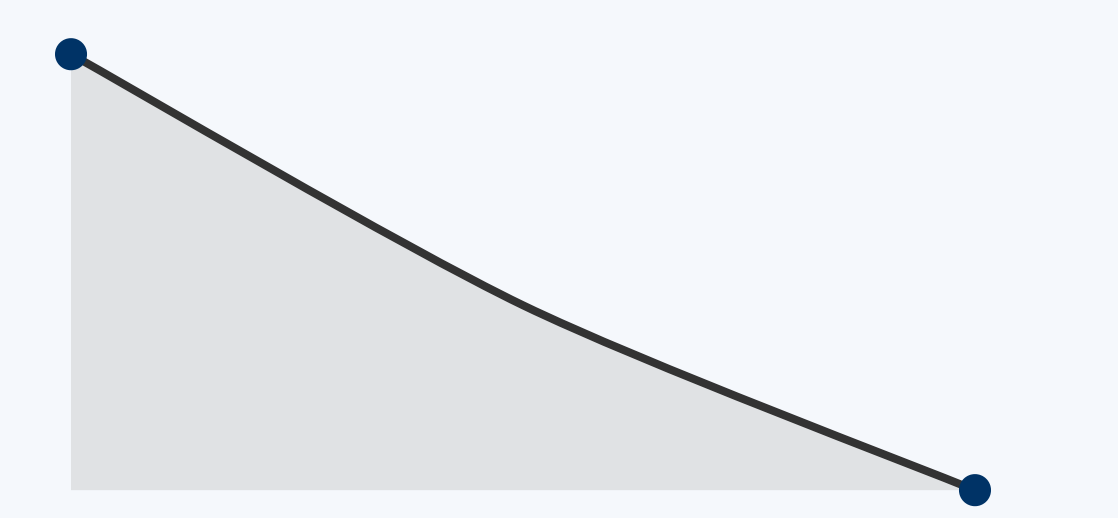
Septiembre

Trim.1

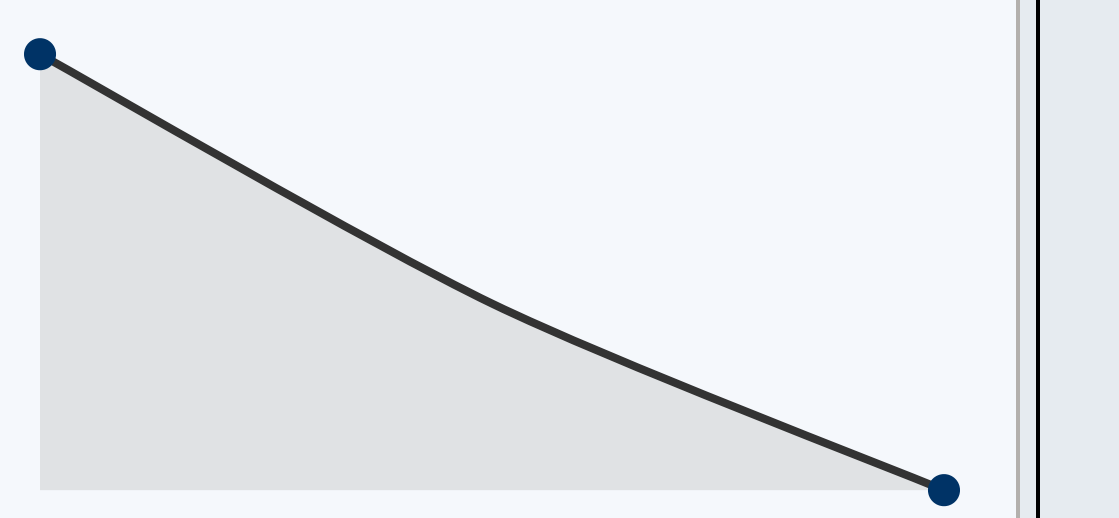
Trim.2

Trim.3

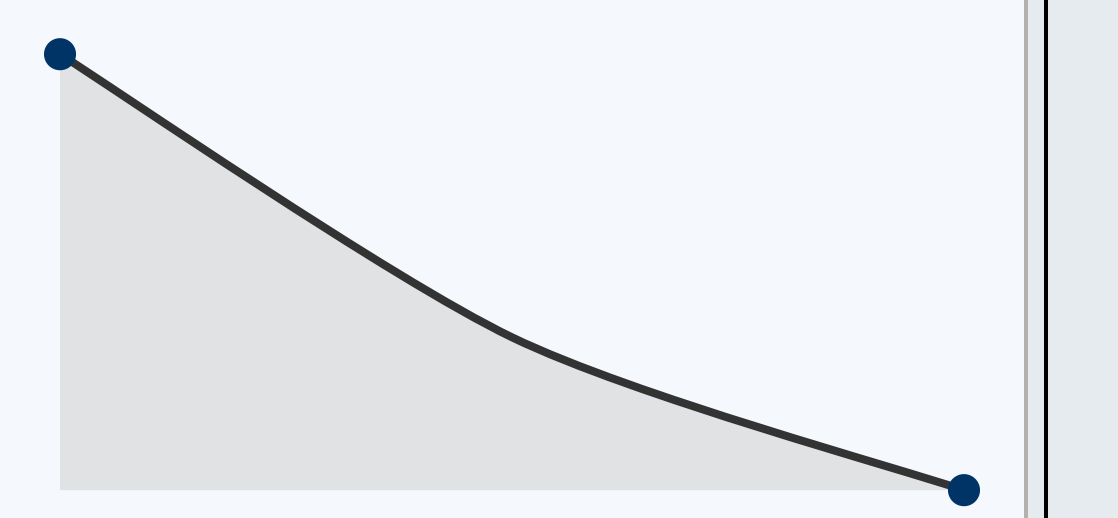
Recibidas
23.965



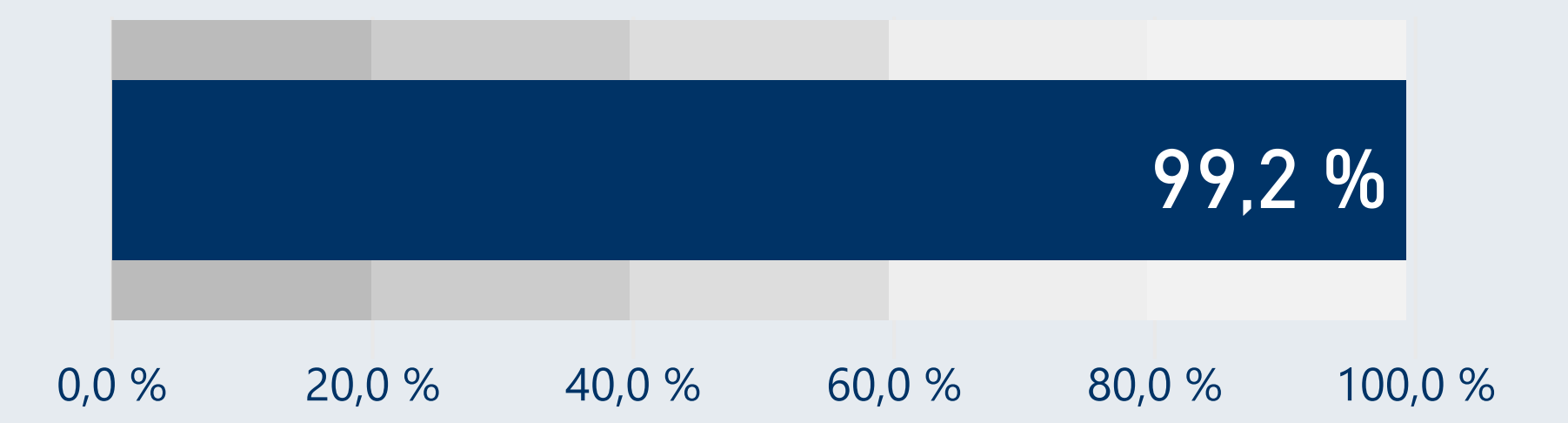
Atendidas
23.765



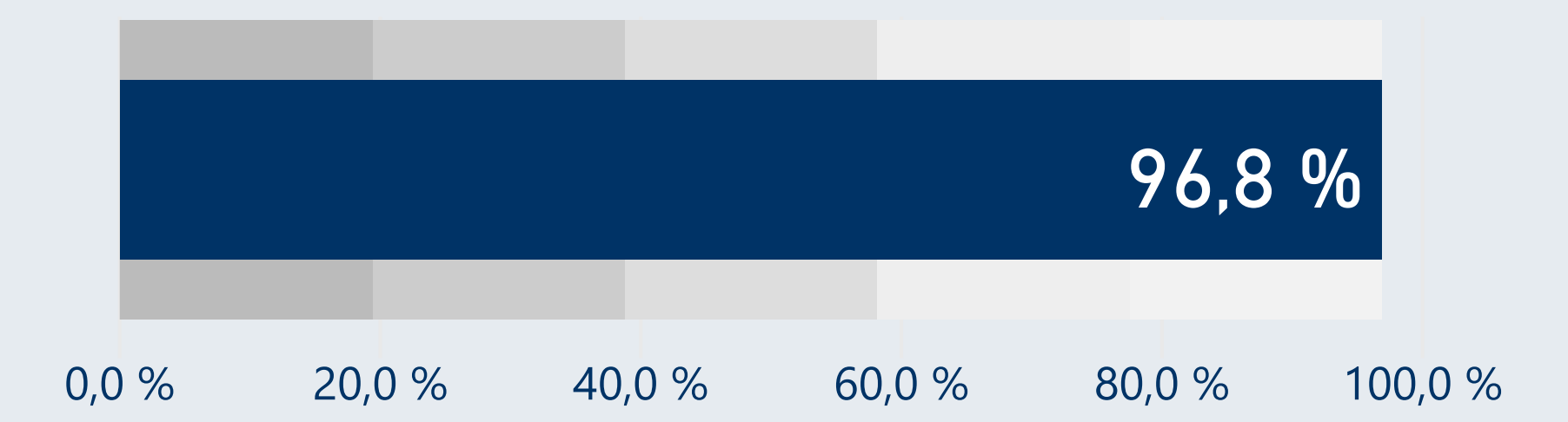
Abandonadas
200



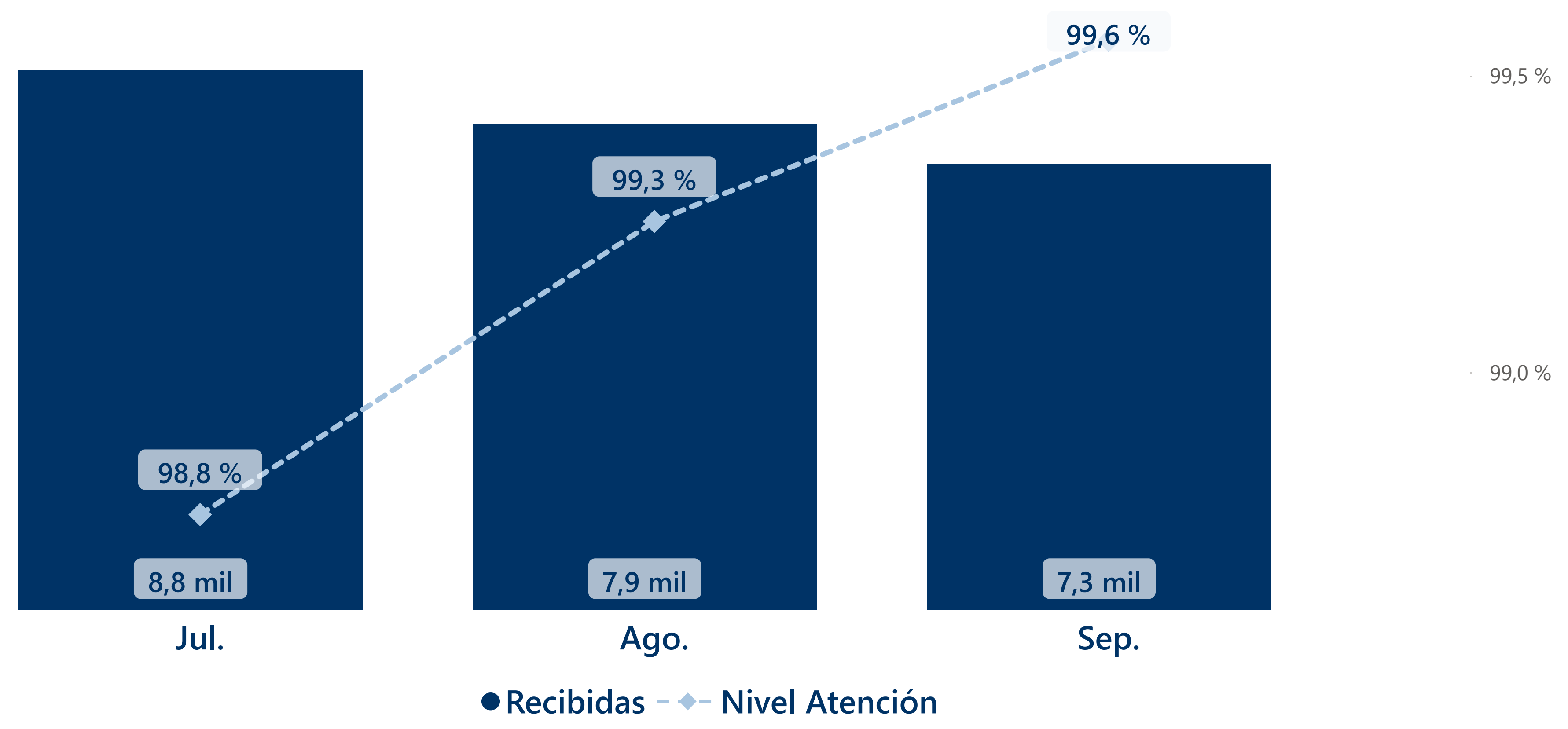
Nivel Atención



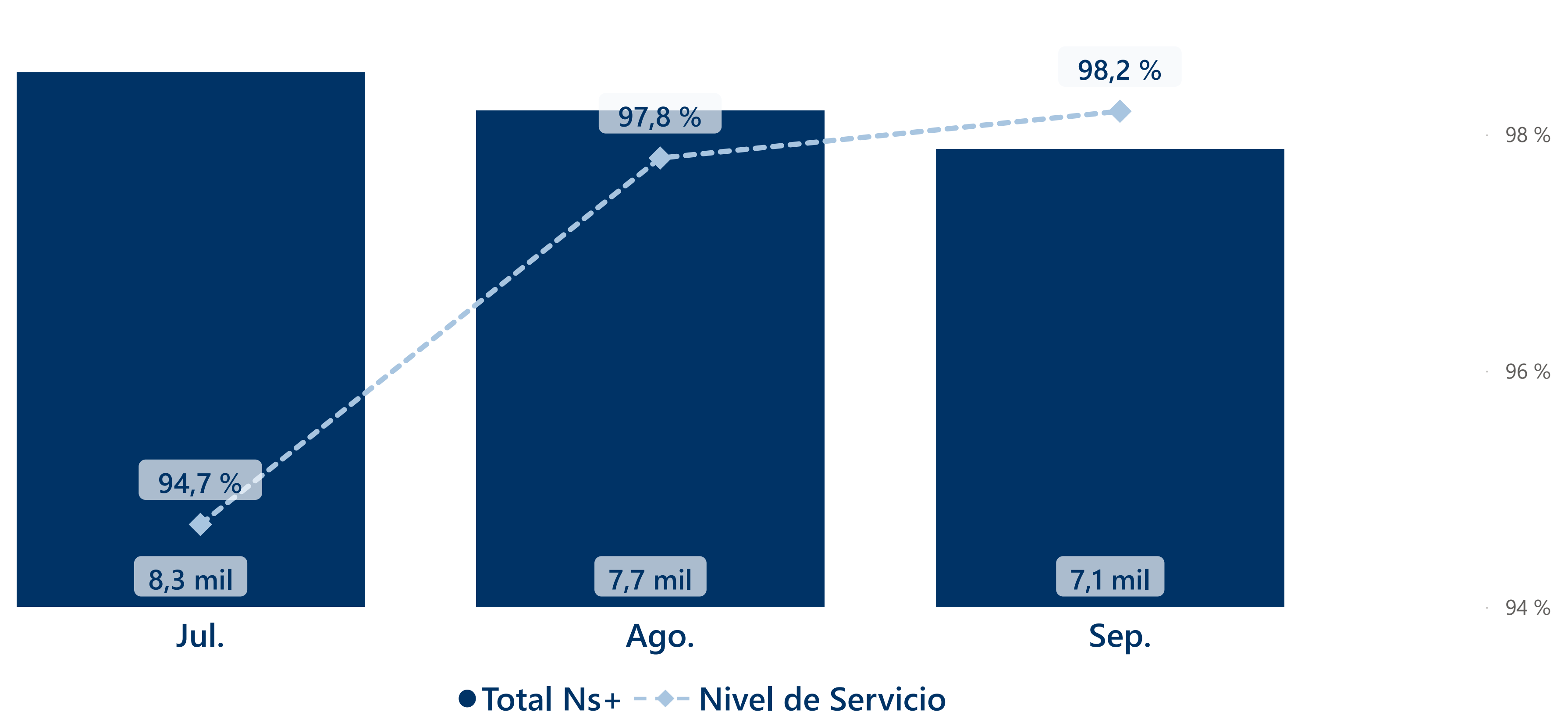
Nivel Servicio



Recibidas y Nivel Atención por Mes



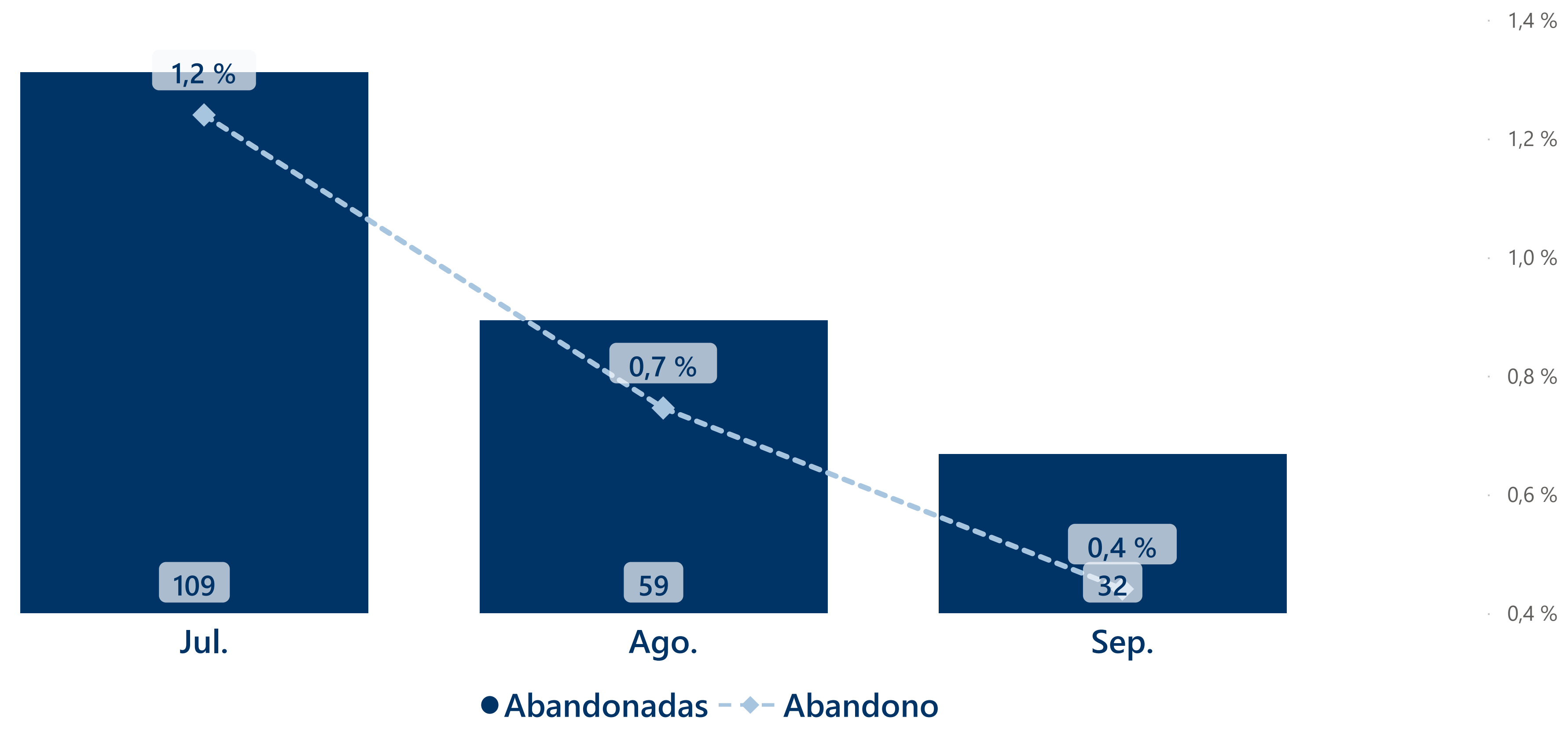
Total Ns+ y Nivel de Servicio por Mes



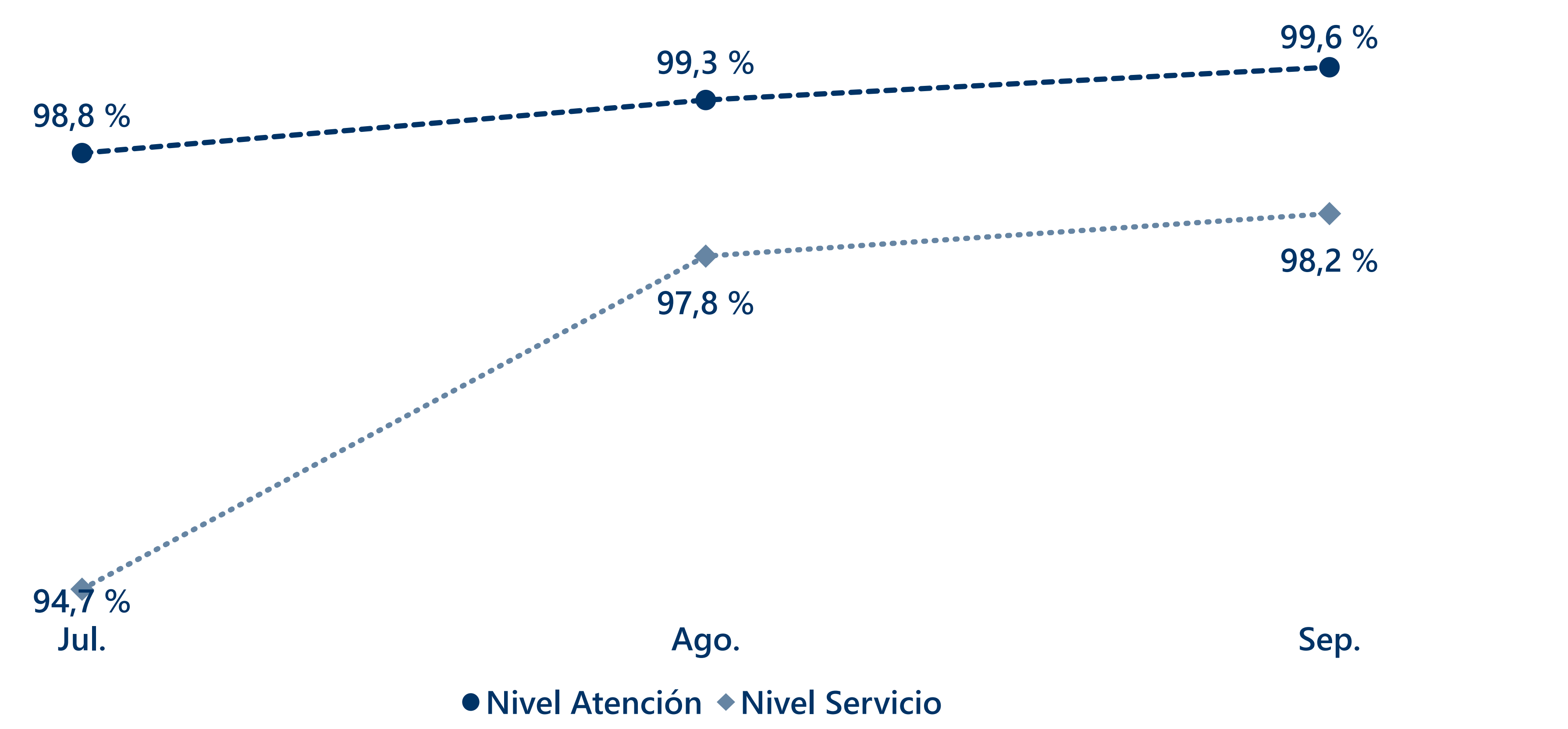
Mes Atención Servicio

Mes	Atención	Servicio
Jul.	98,8 % ▼	94,7 % ▼
Ago.	99,3 % ▲	97,8 % ▲
Sep.	99,6 % ▲	98,2 % ▲

Abandonadas y Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes



CLICK TO CALL

Julio

Agosto

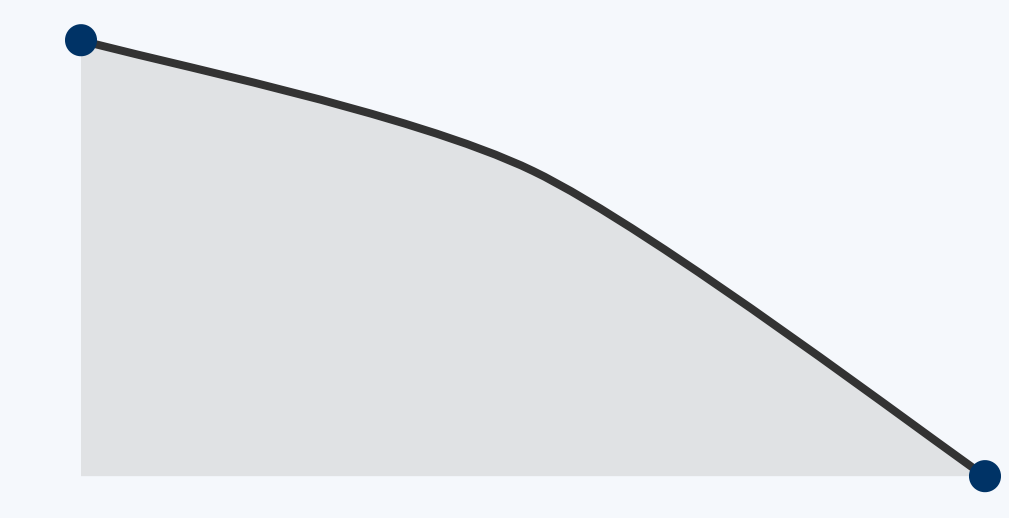
Septiembre

Trim.1

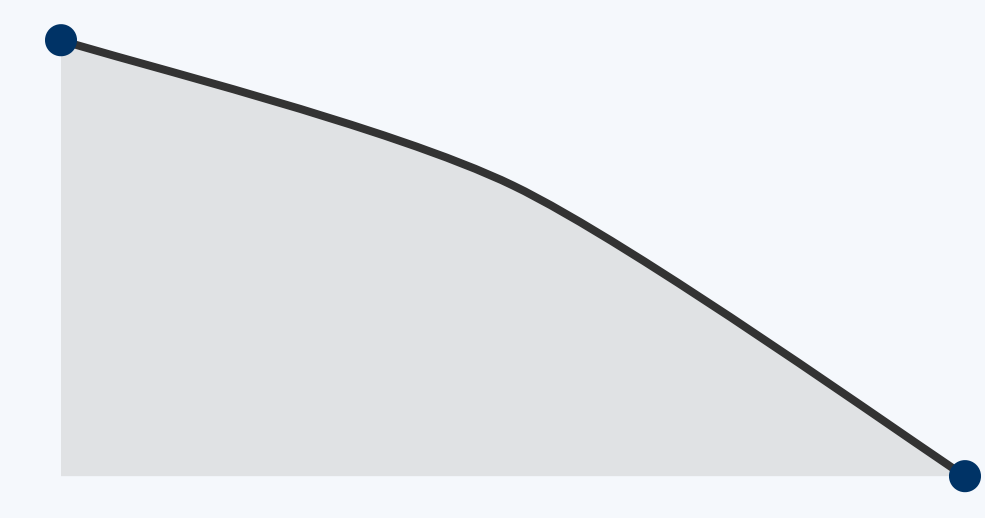
Trim.2

Trim.3

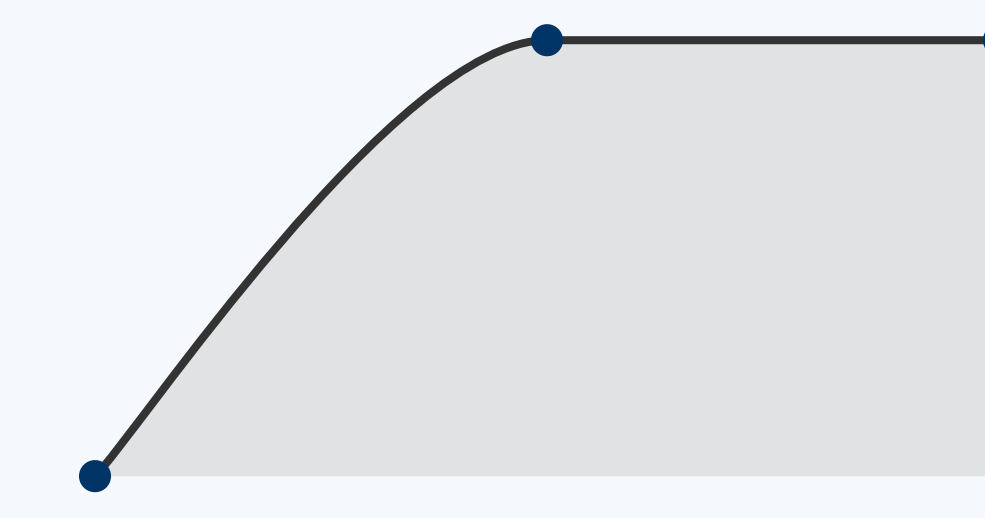
Recibidas
595



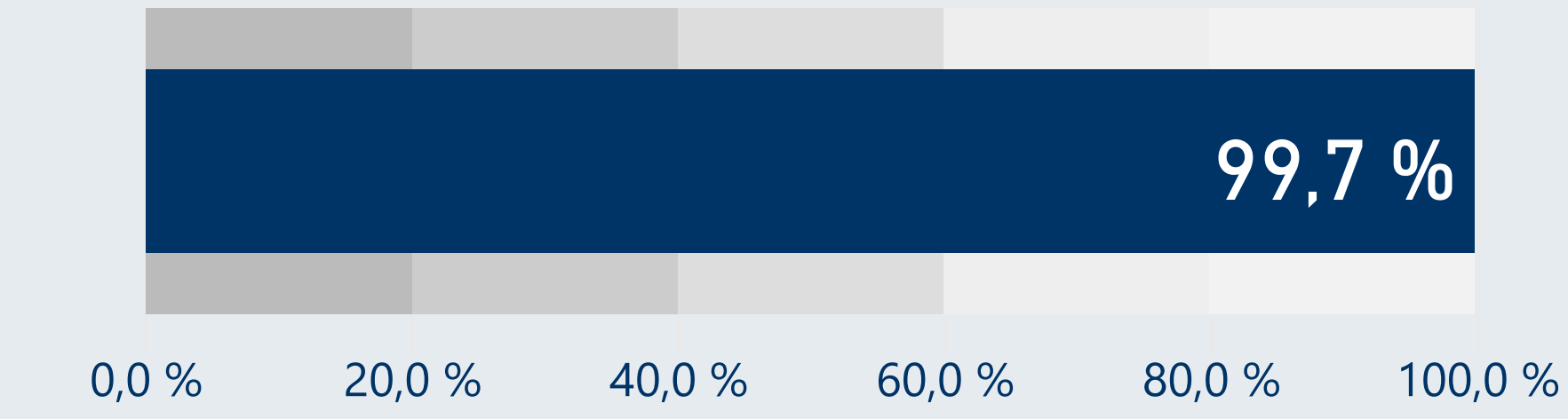
Atendidas
593



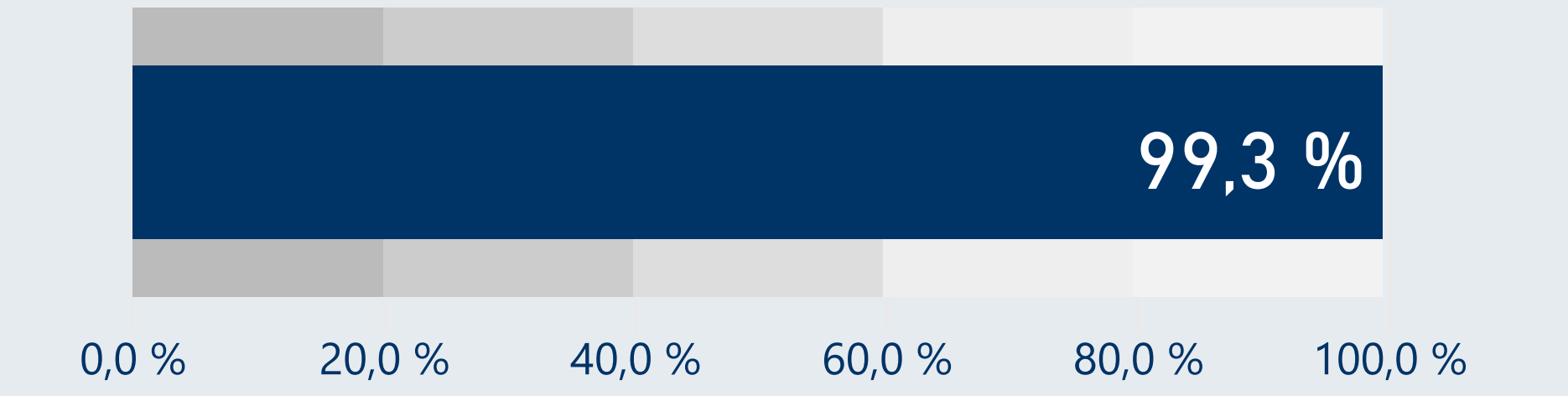
Abandonadas
2



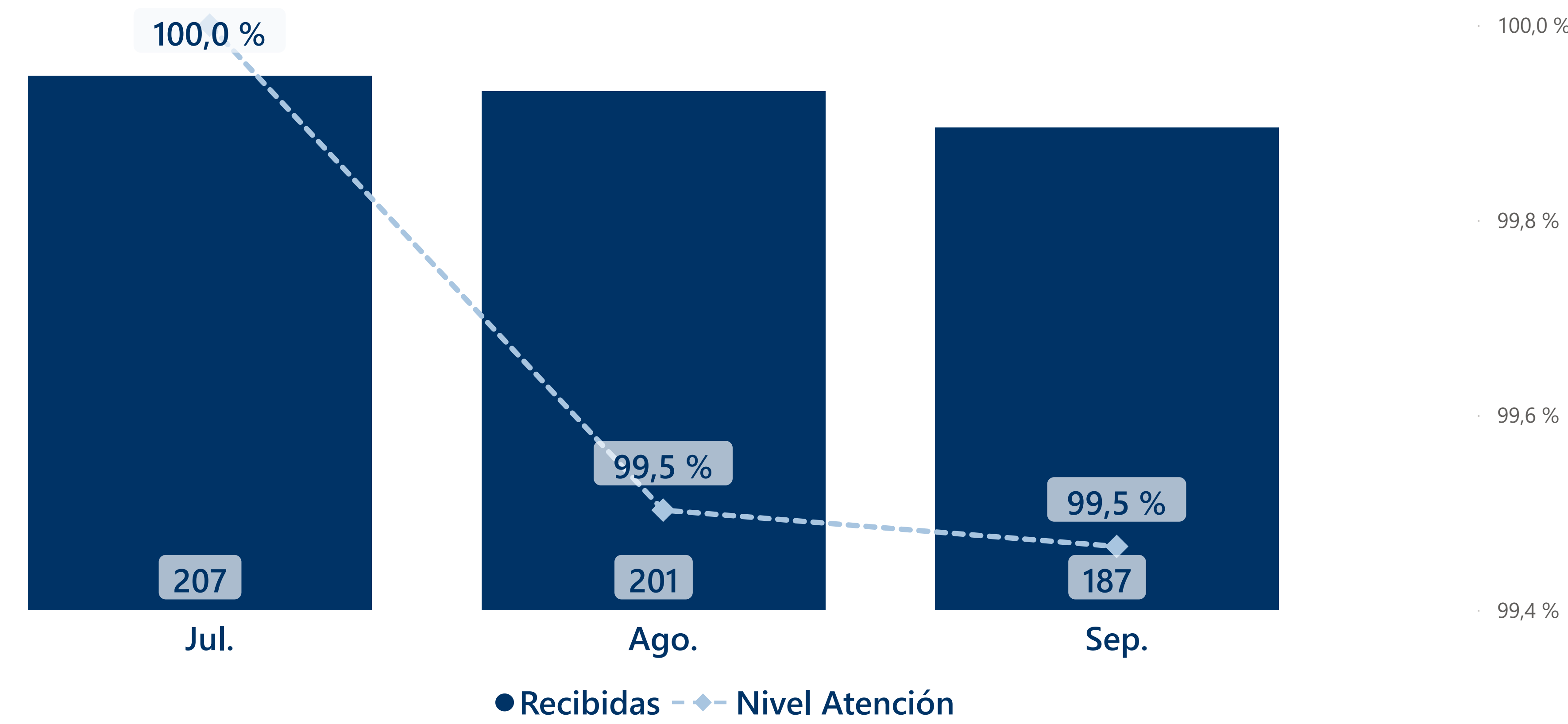
Nivel Atención



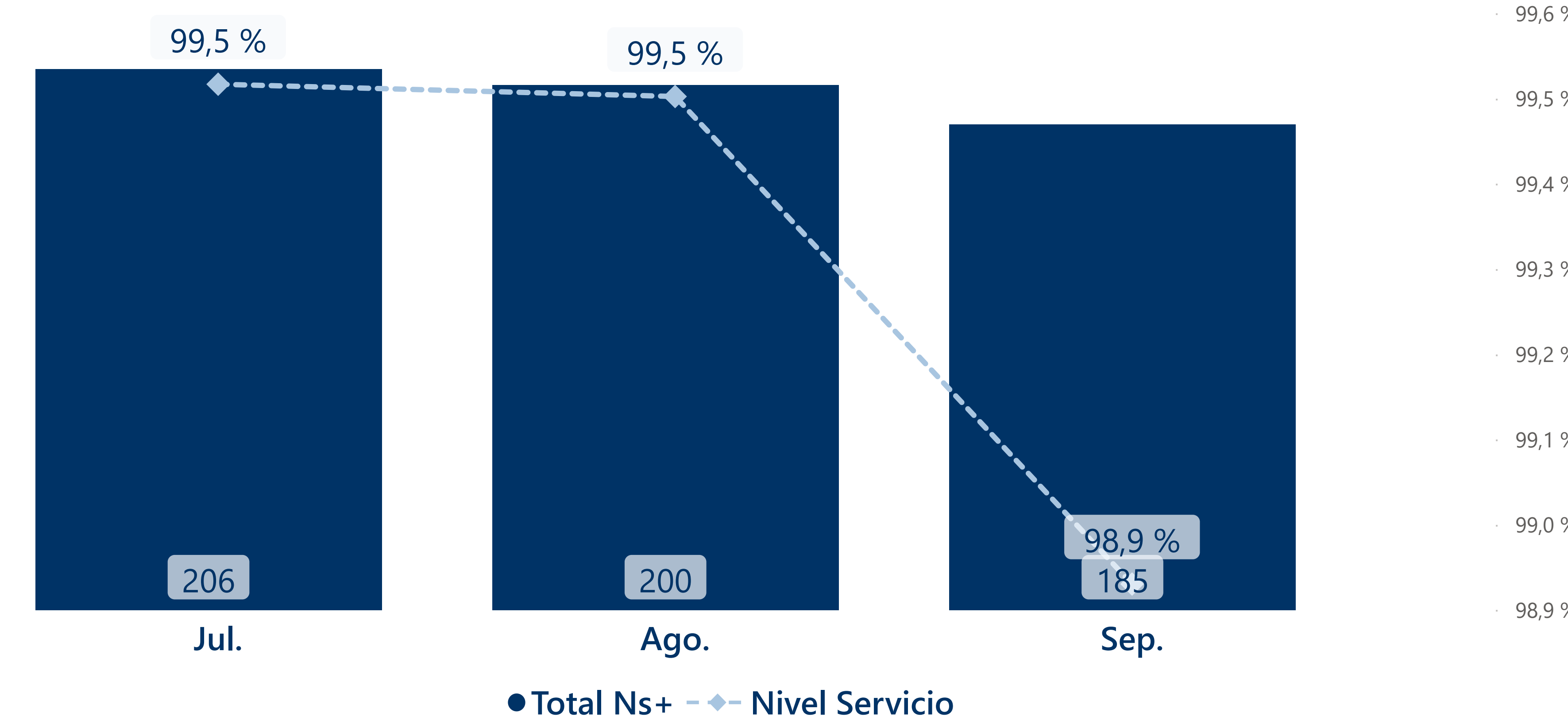
Nivel Servicio



Recibidas y Nivel Atención por Mes

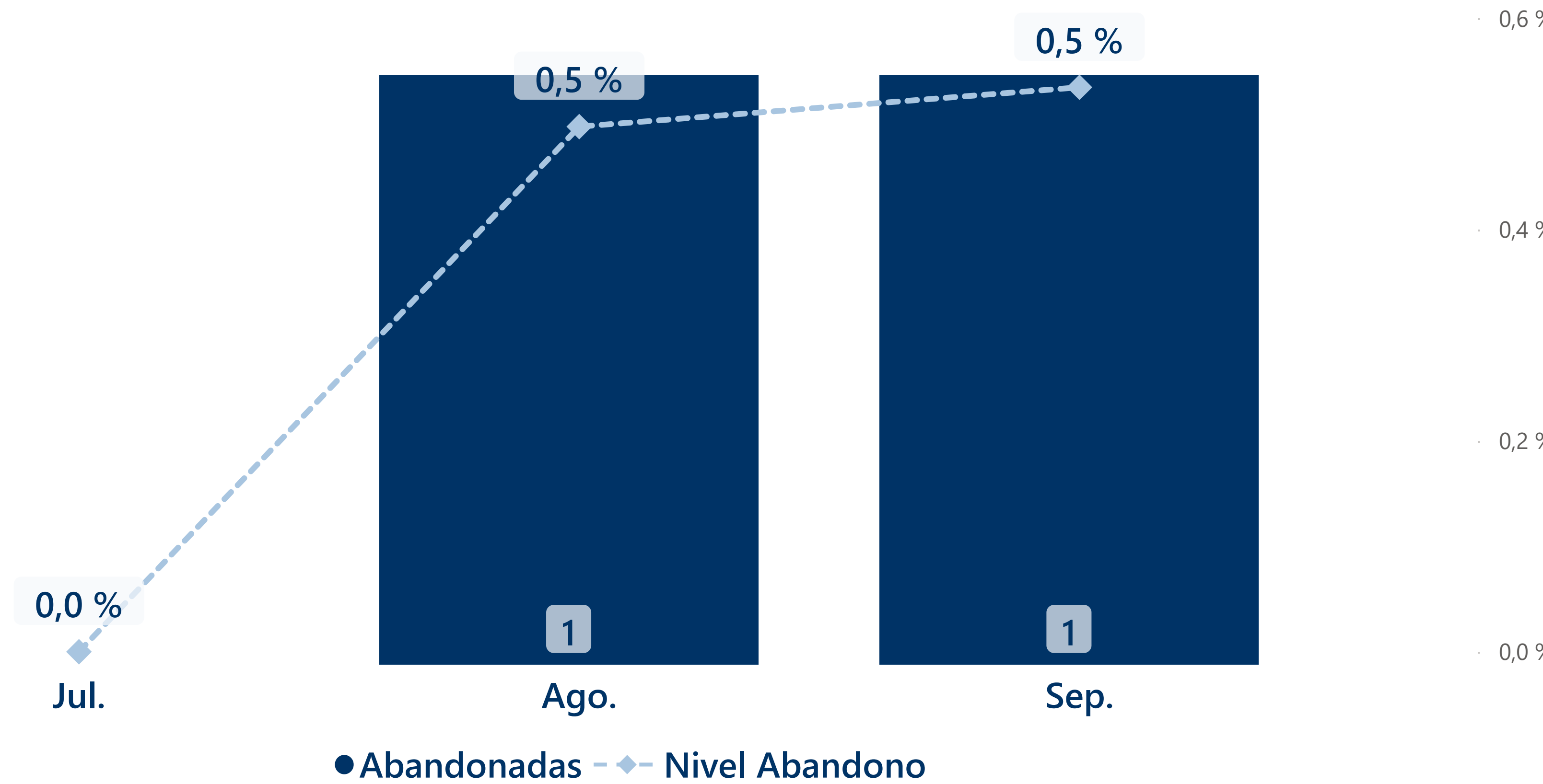


Total Ns+ y Nivel Servicio por Mes

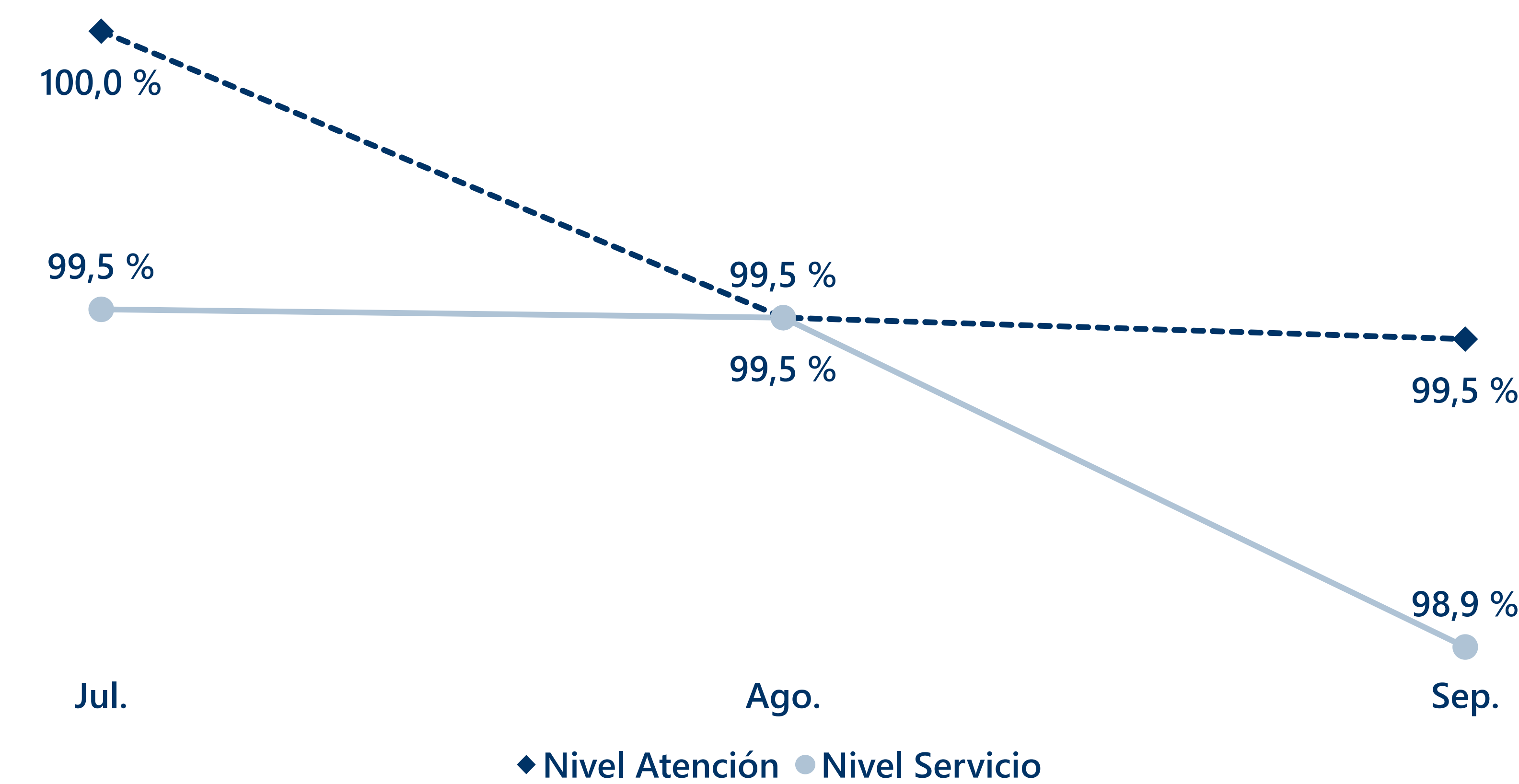


Mes	Atención	Servicio
Jul.	100,0 % ▲	99,5 % ▲
Ago.	99,5 % ▼	99,5 % ▼
Sep.	99,5 % ▼	98,9 % ▼

Abandonadas y Nivel Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes



CHAT

Julio

Agosto

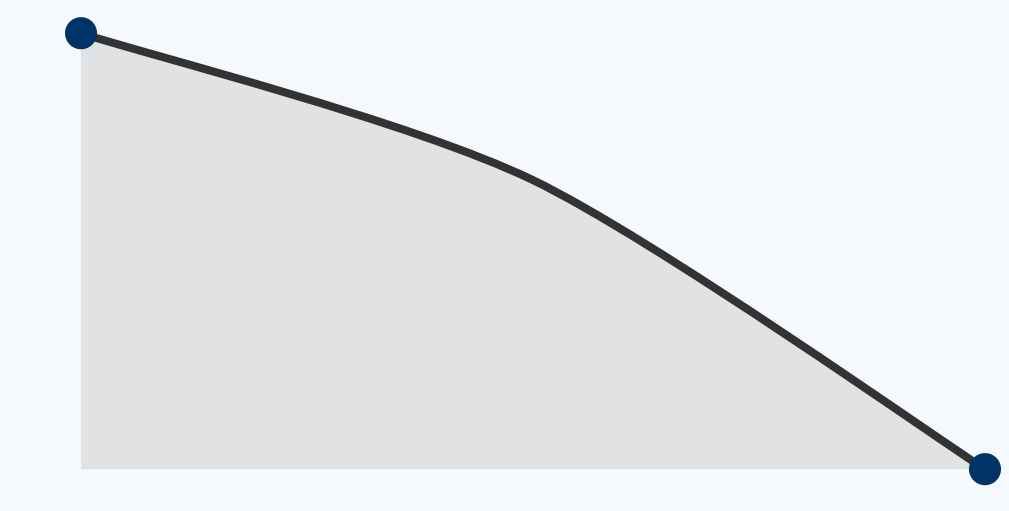
Septiembre

Trim.1

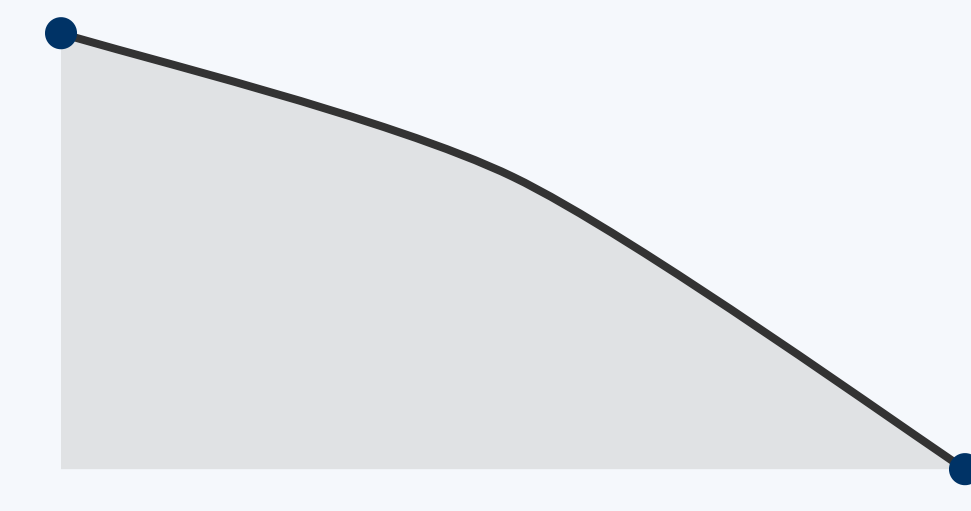
Trim.2

Trim.3

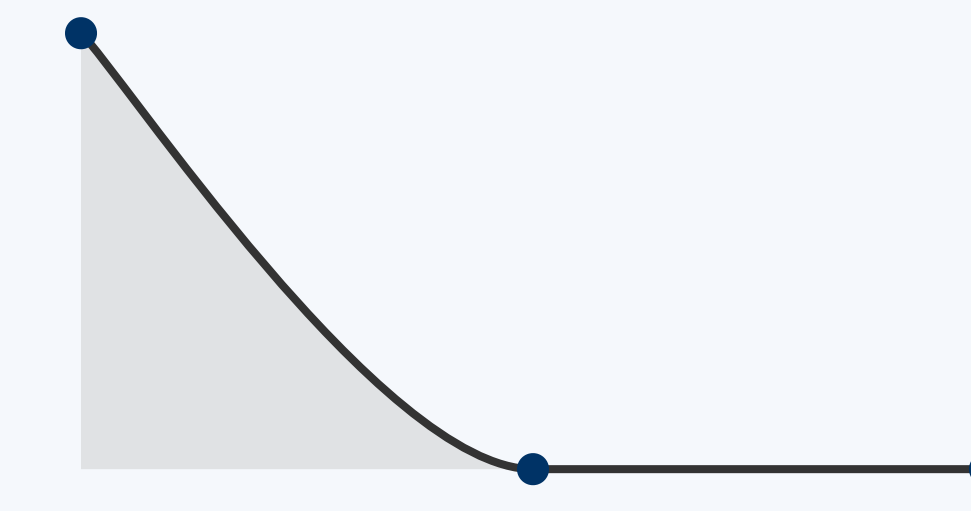
Recibidos
2.494



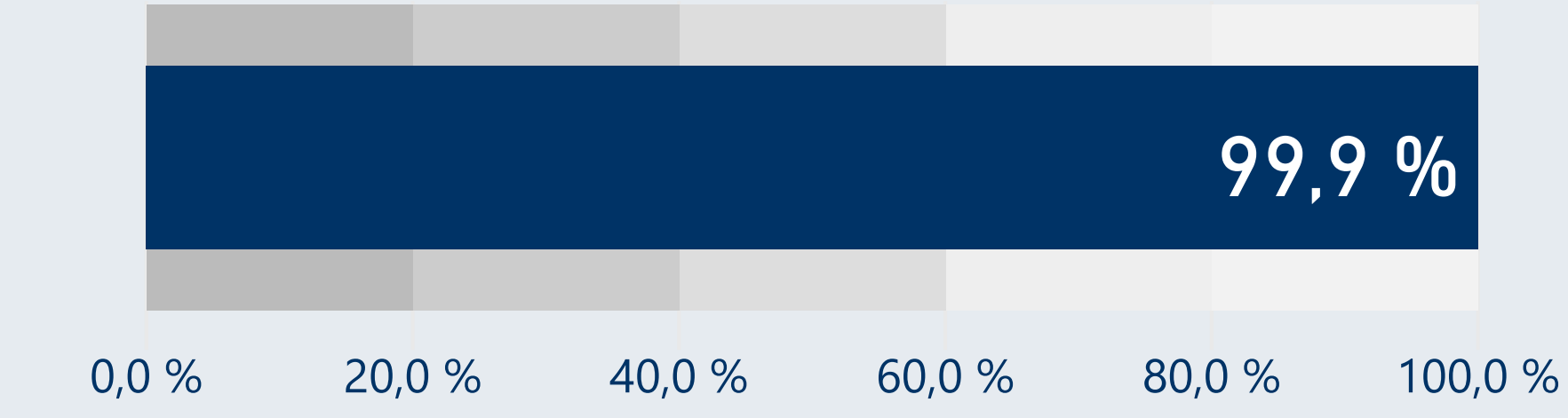
Atendidos
2.492



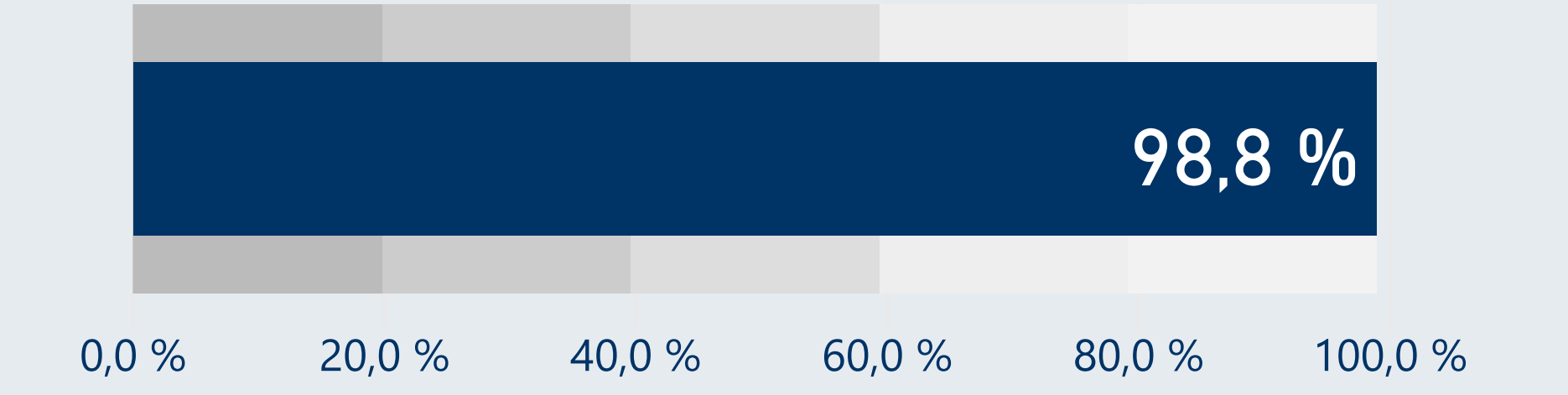
Abandonados
2



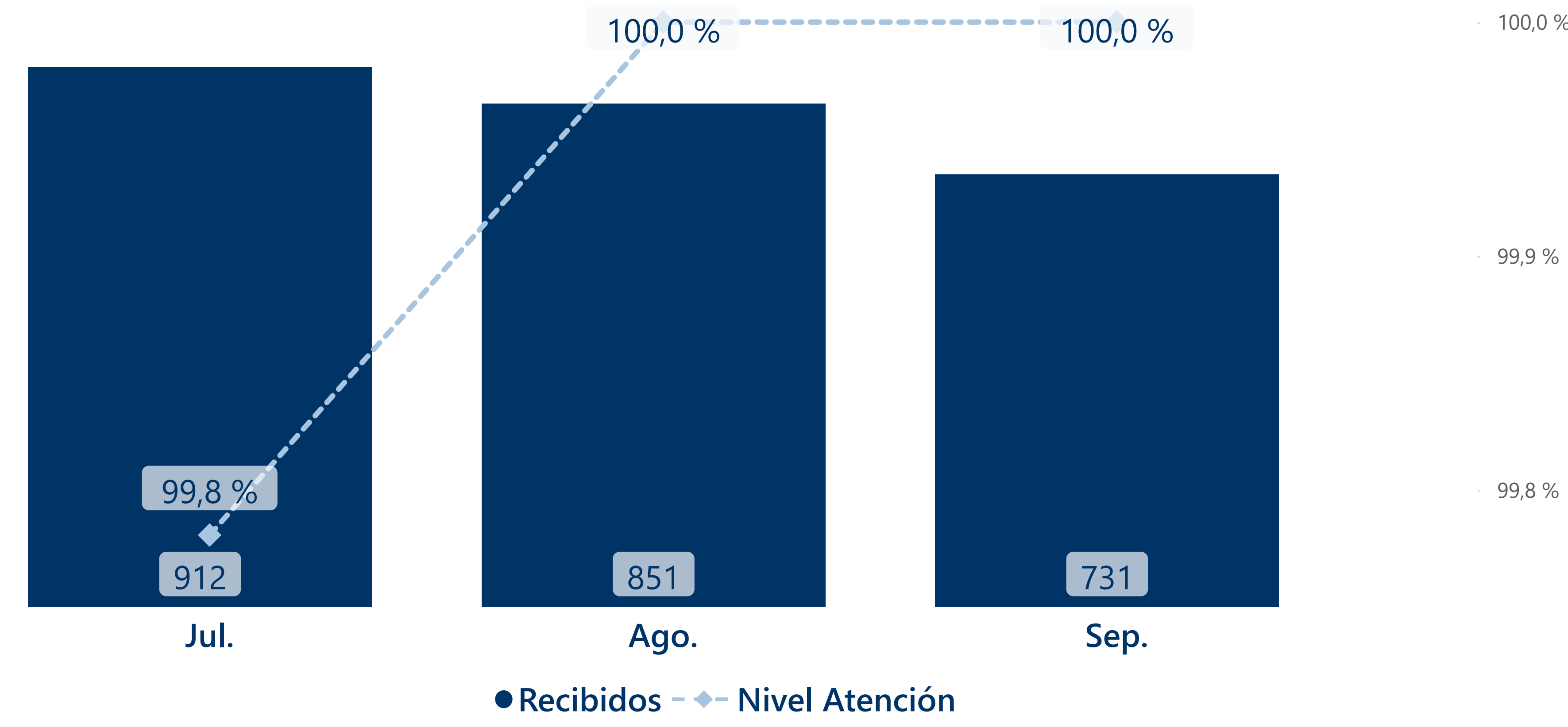
Nivel Atención



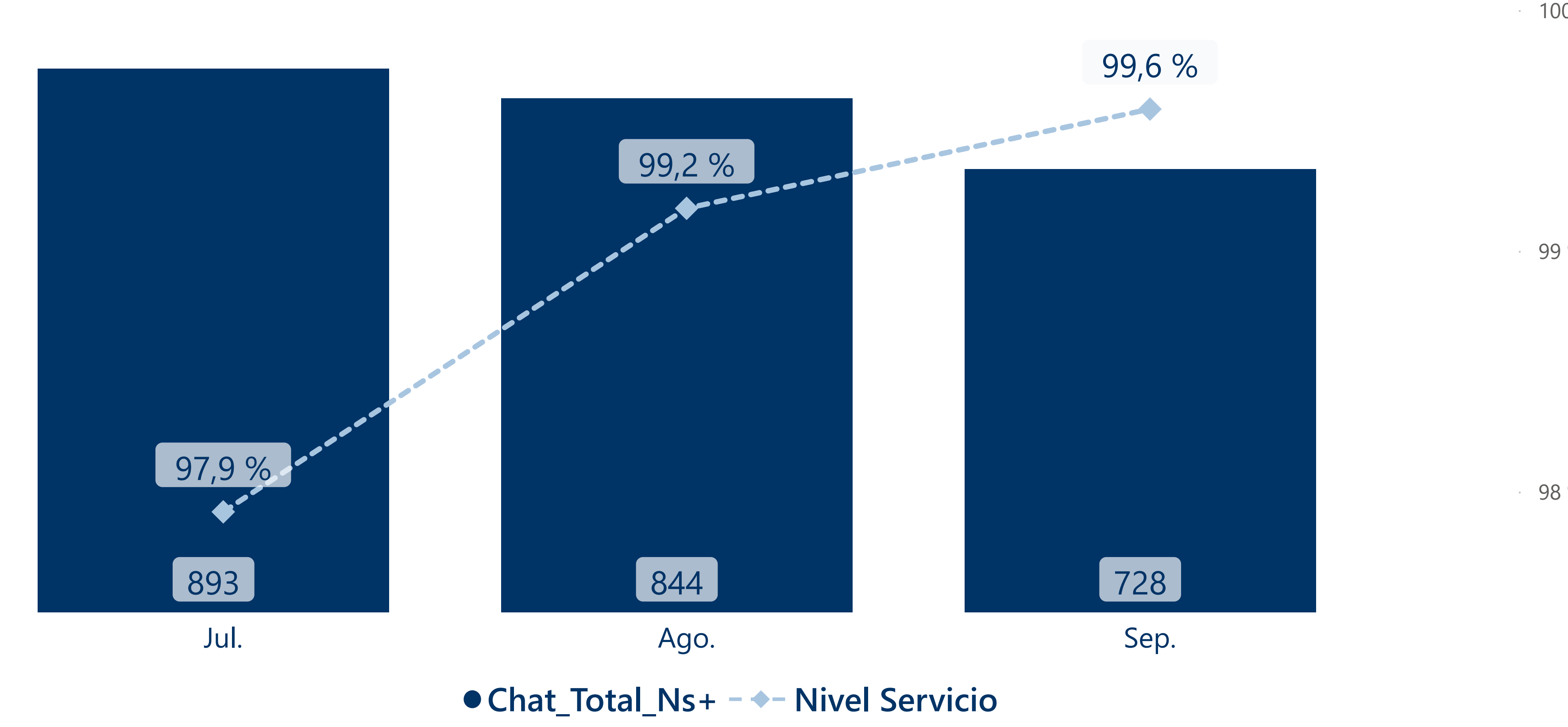
Nivel Servicio



Recibidos y Nivel Atención por Mes



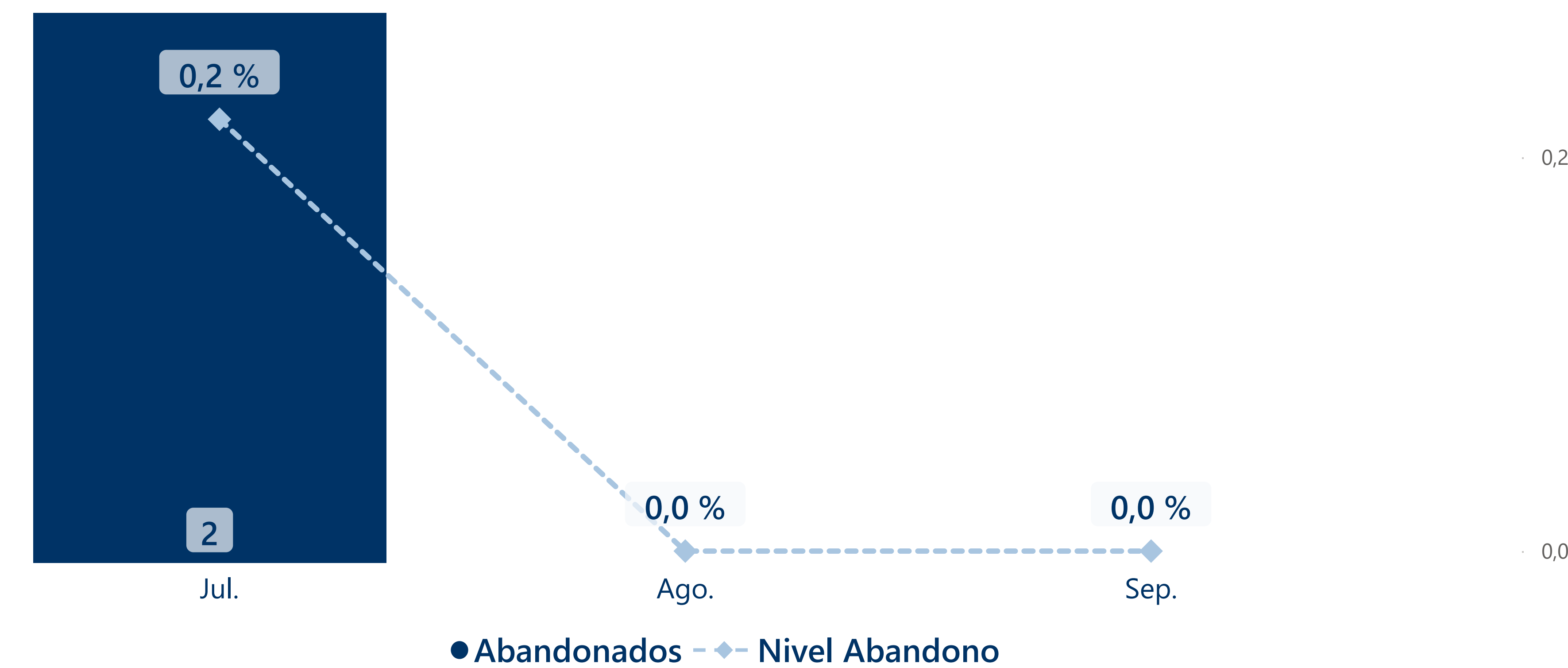
Chat_Total_Ns+ y Nivel Servicio por Mes



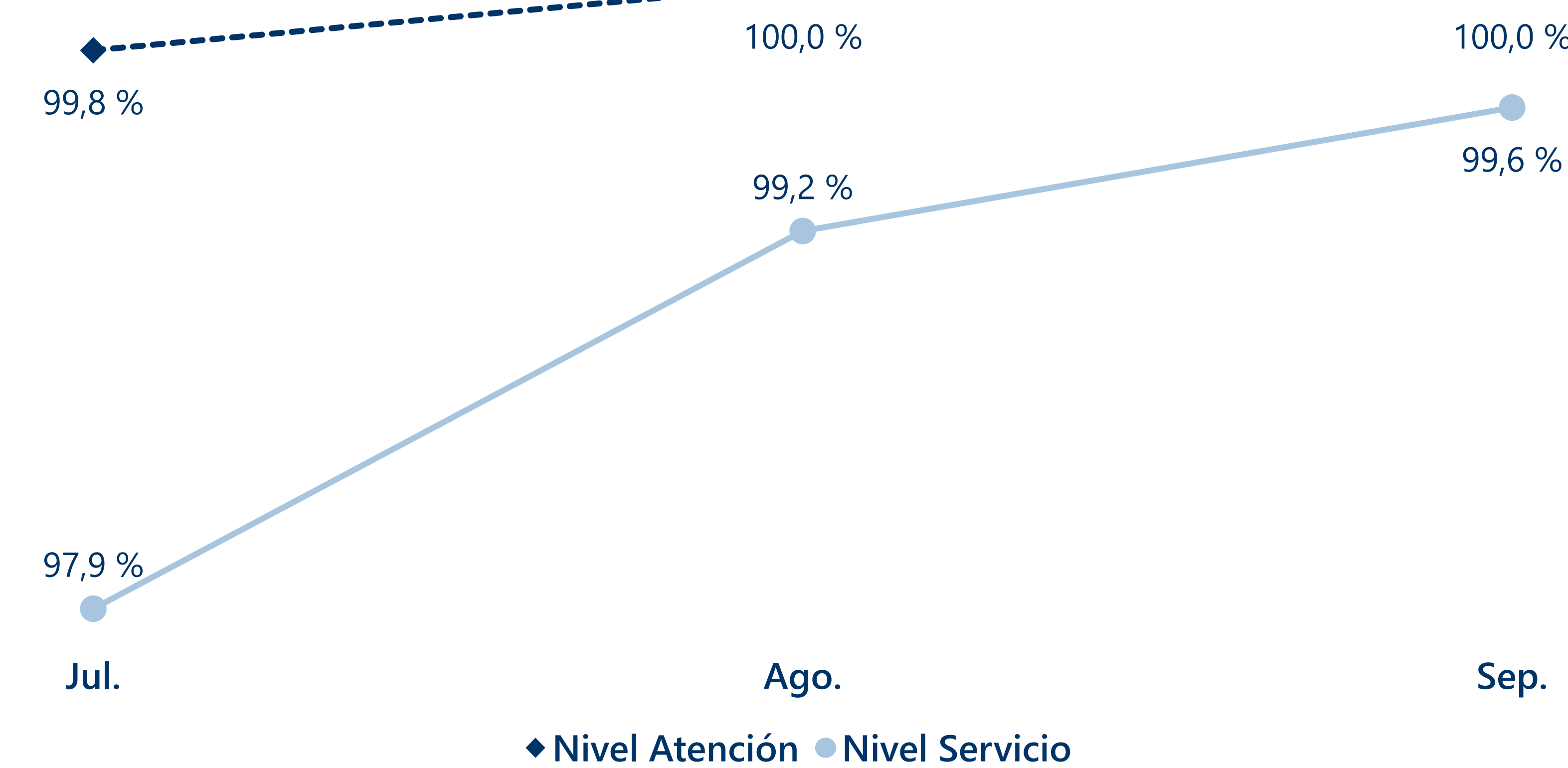
Mes Atención Servicio

Mes	Atención	Servicio
Jul.	99,8 % ▲	97,9 % ▼
Ago.	100,0 % ▲	99,2 % ▲
Sep.	100,0 % ▼	99,6 % ▲

Abandonados y Nivel Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes



WEB CALL BACK

Julio

Agosto

Septiembre

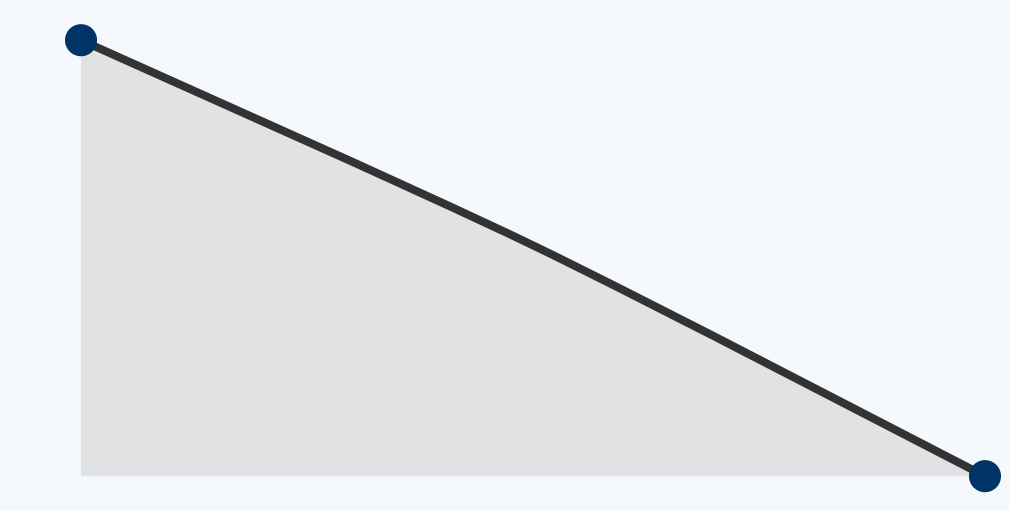
Trim.1

Trim.2

Trim.3

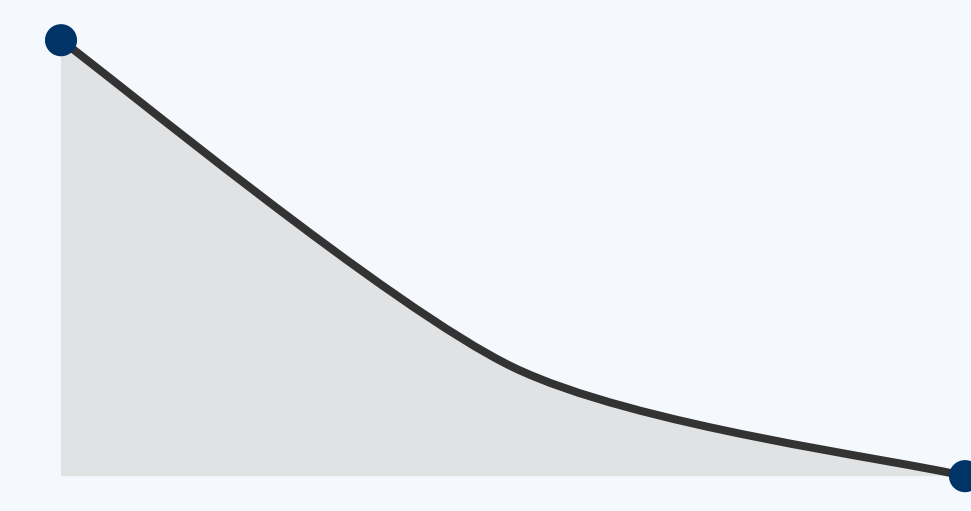
Recibidos

227



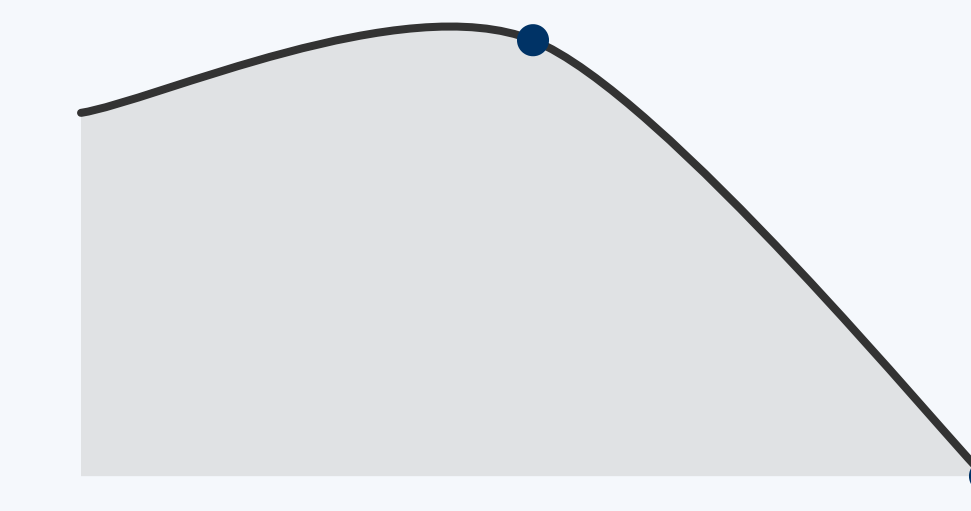
Efectivos

207



No Efectivos

20



Nivel Efectividad

91,2 %

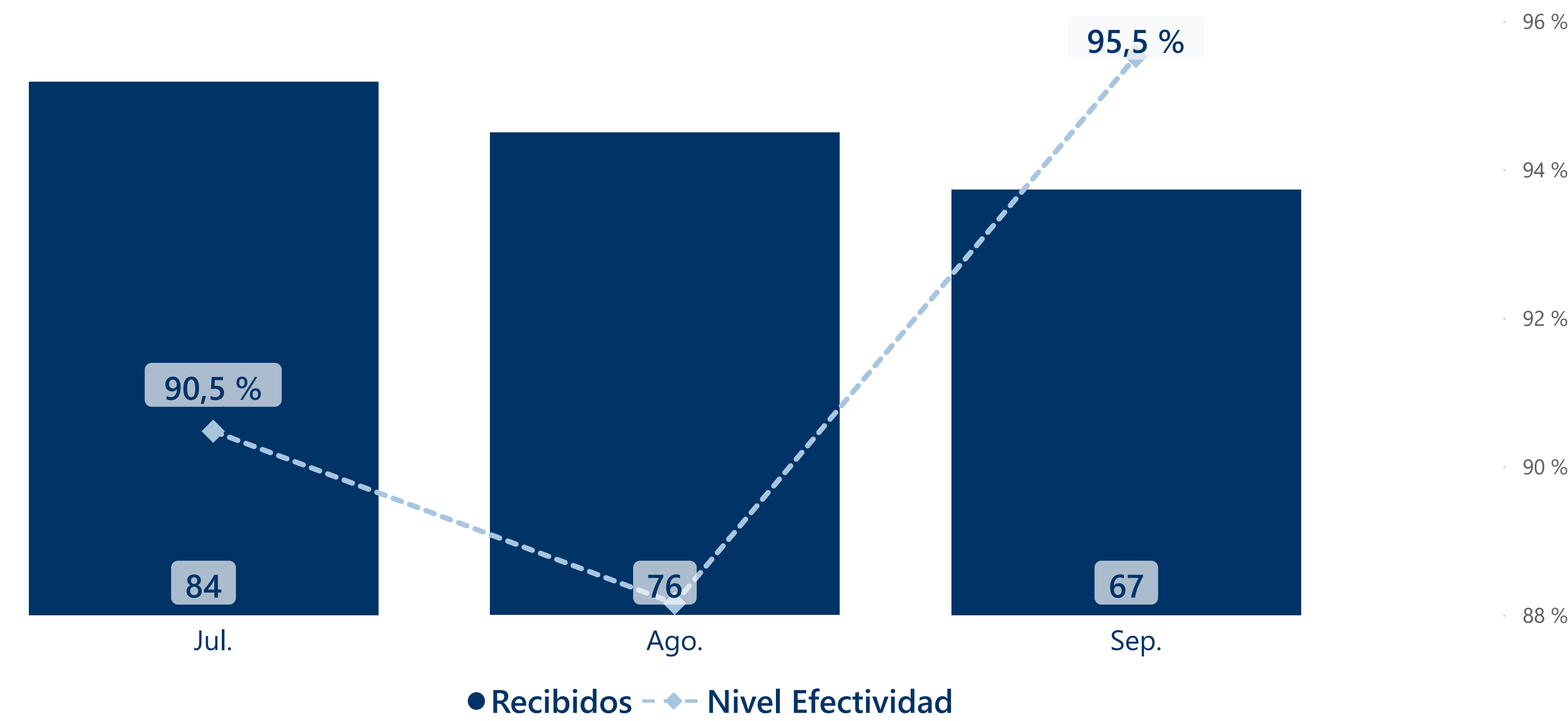
0,0 % 20,0 % 40,0 % 60,0 % 80,0 % 100,0 %

Nivel No Efectividad

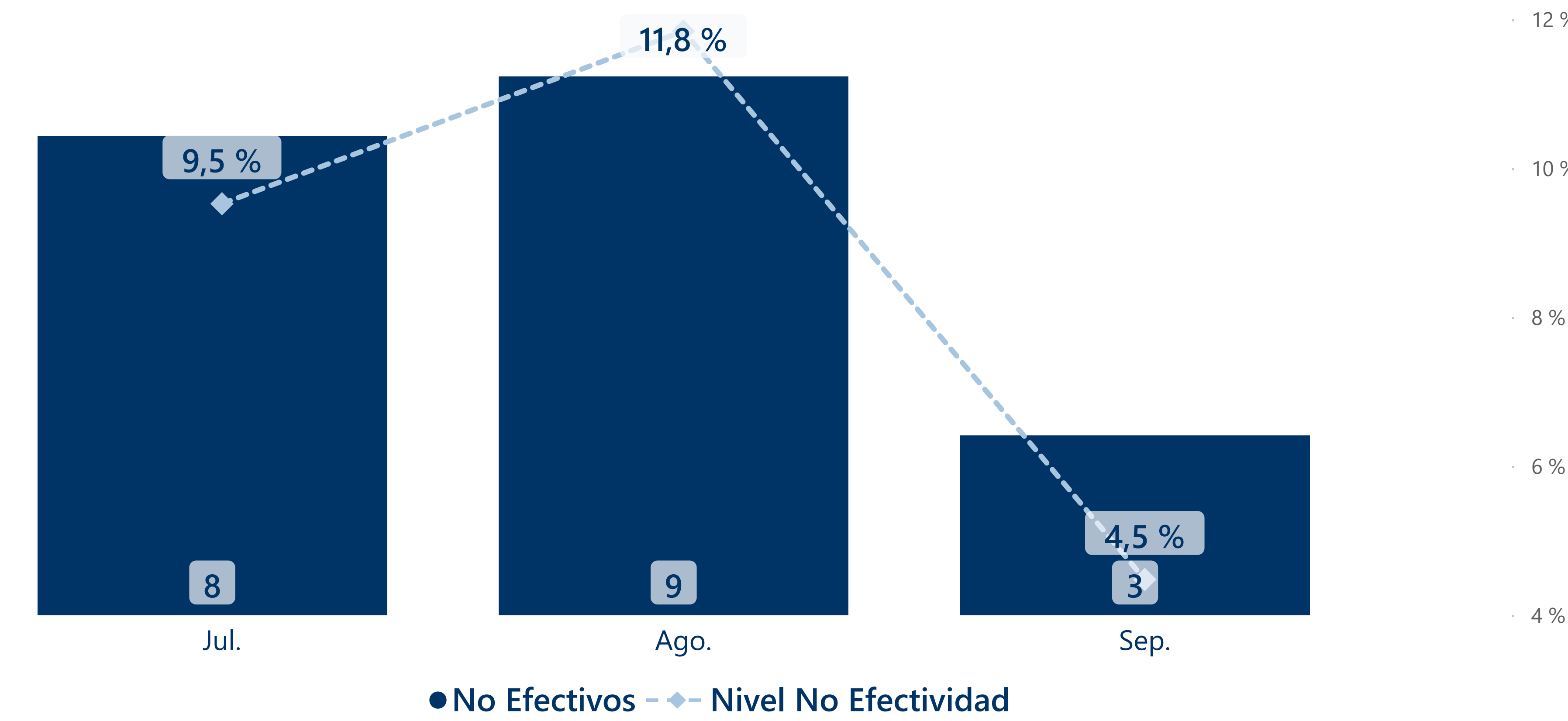
8,8 %

0,0 % 2,0 % 4,0 % 6,0 % 8,0 %

Recibidos y Nivel de Efectividad



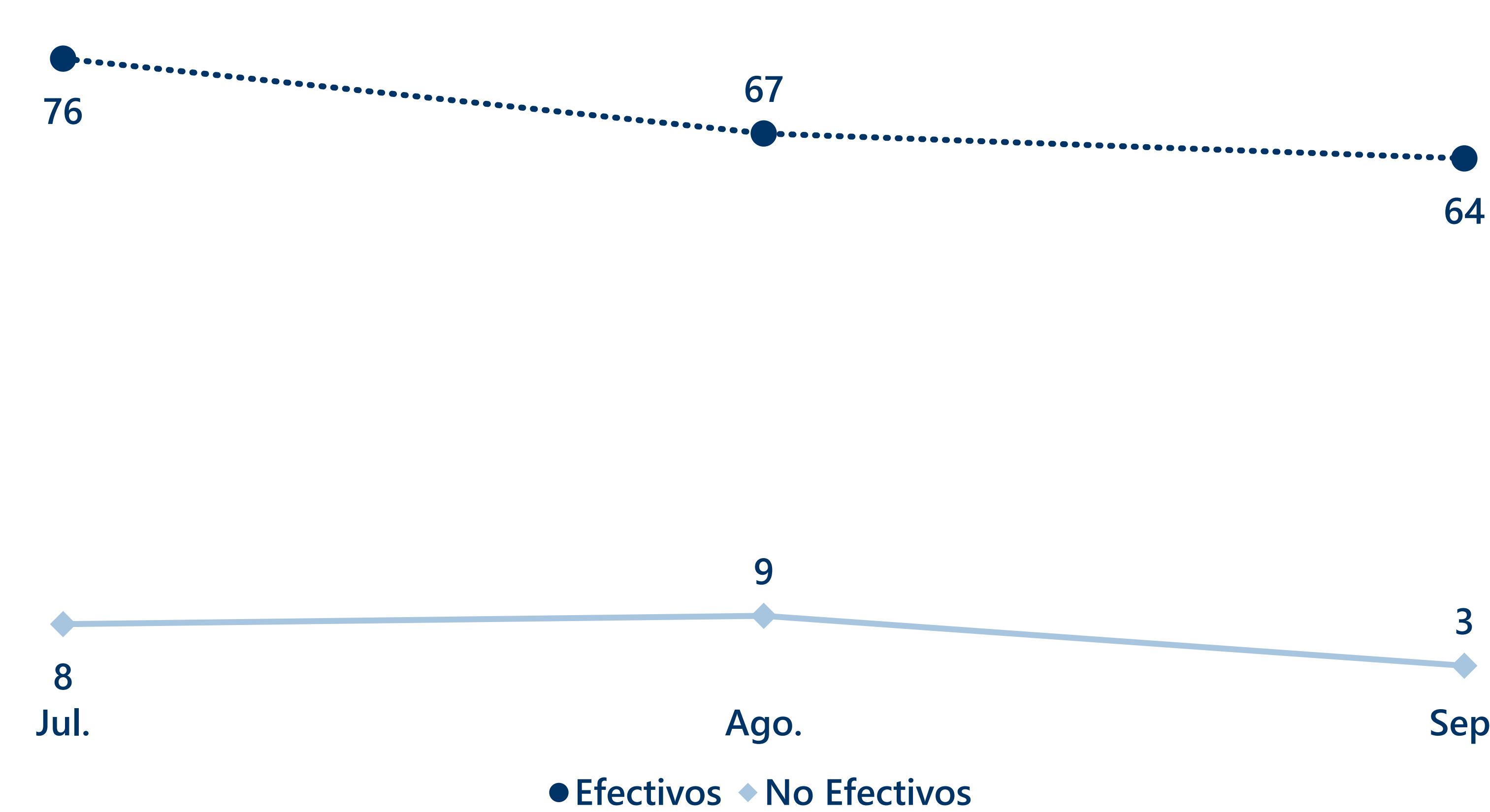
No Efectivos y Nivel No Efectividad por Mes



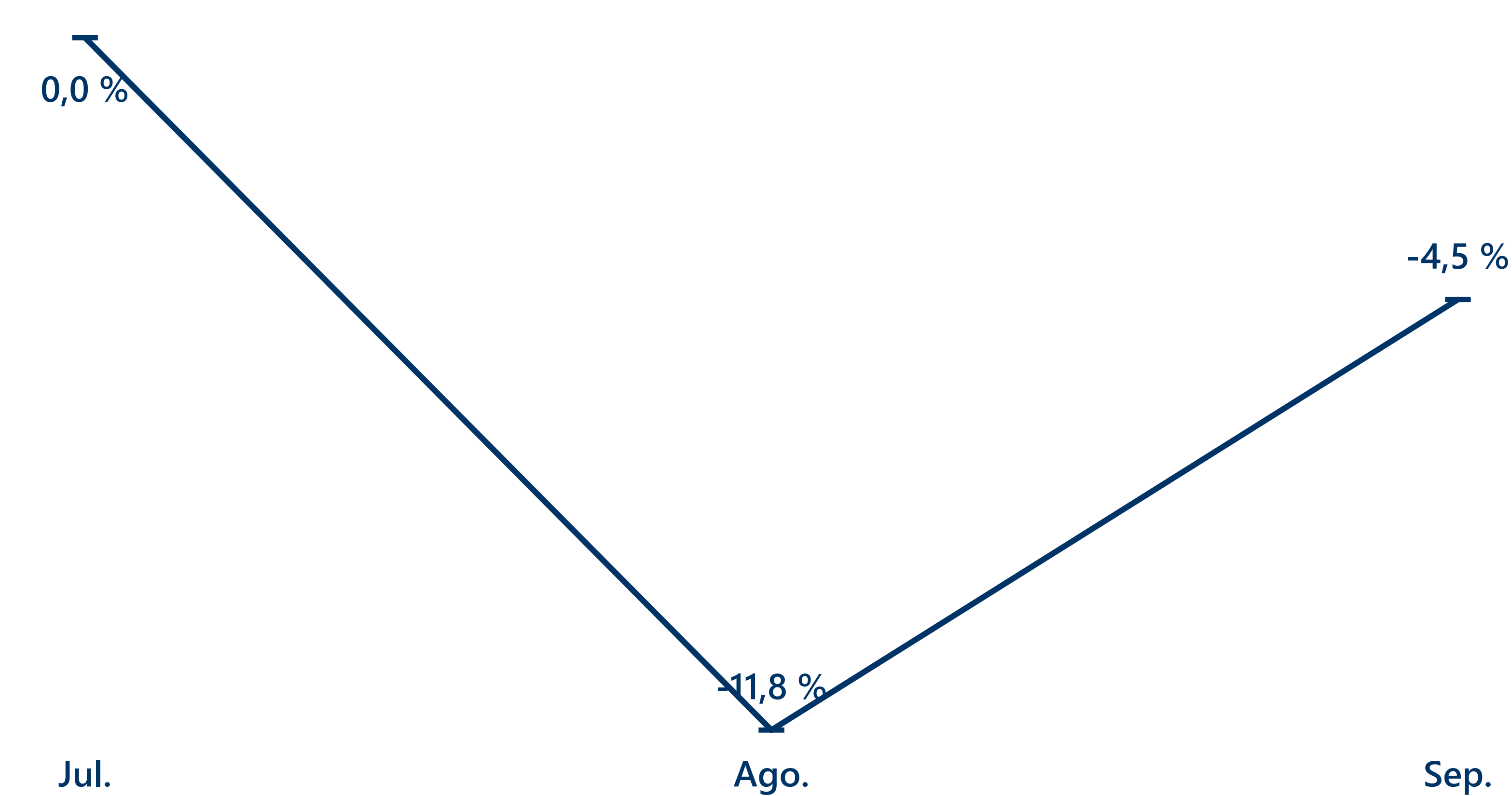
Mes Efectividad % Variación

Mes	Efectividad (%)	Variación
Jul.	90,5 %	0,0 %
Ago.	88,2 %	-11,8 %
Sep.	95,5 %	-4,5 %

Efectivos y No Efectivos por Mes



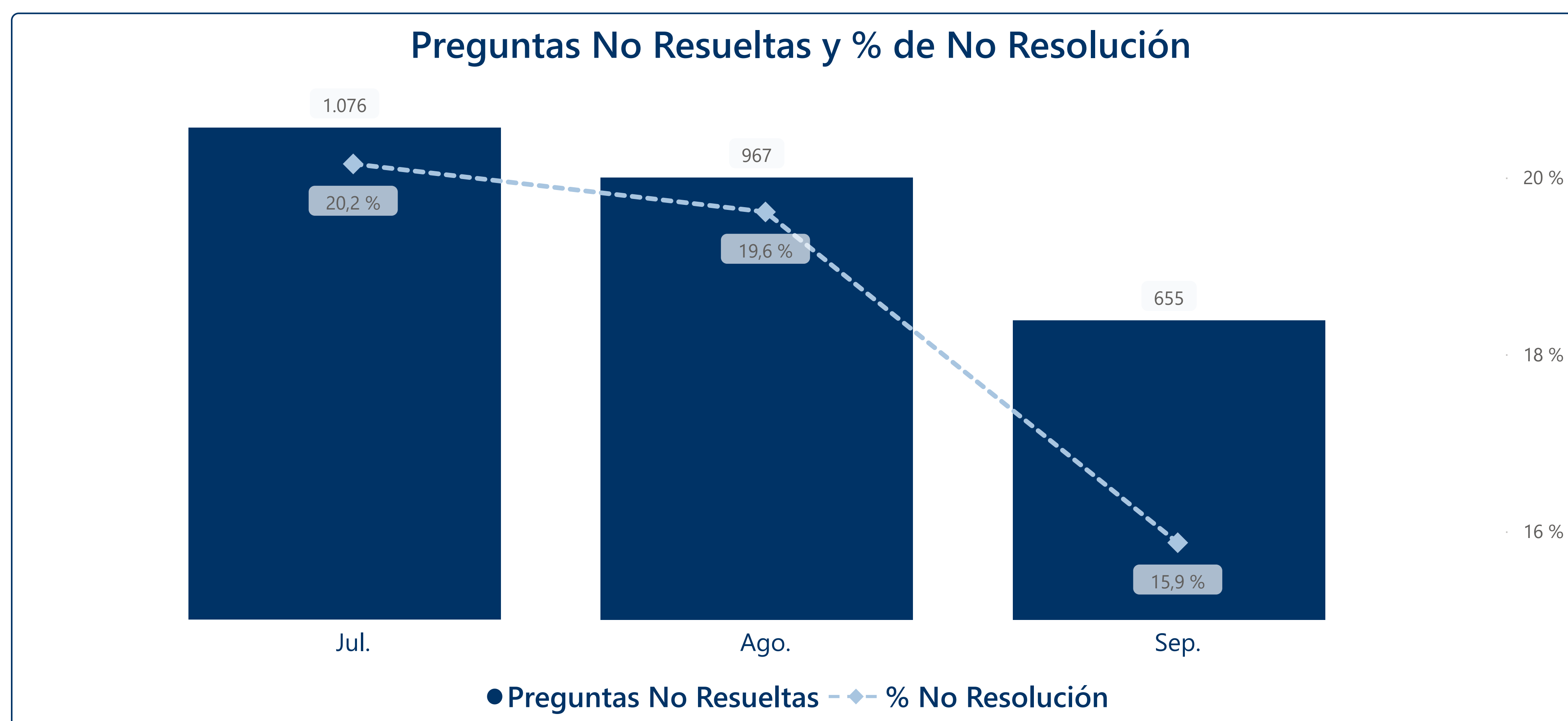
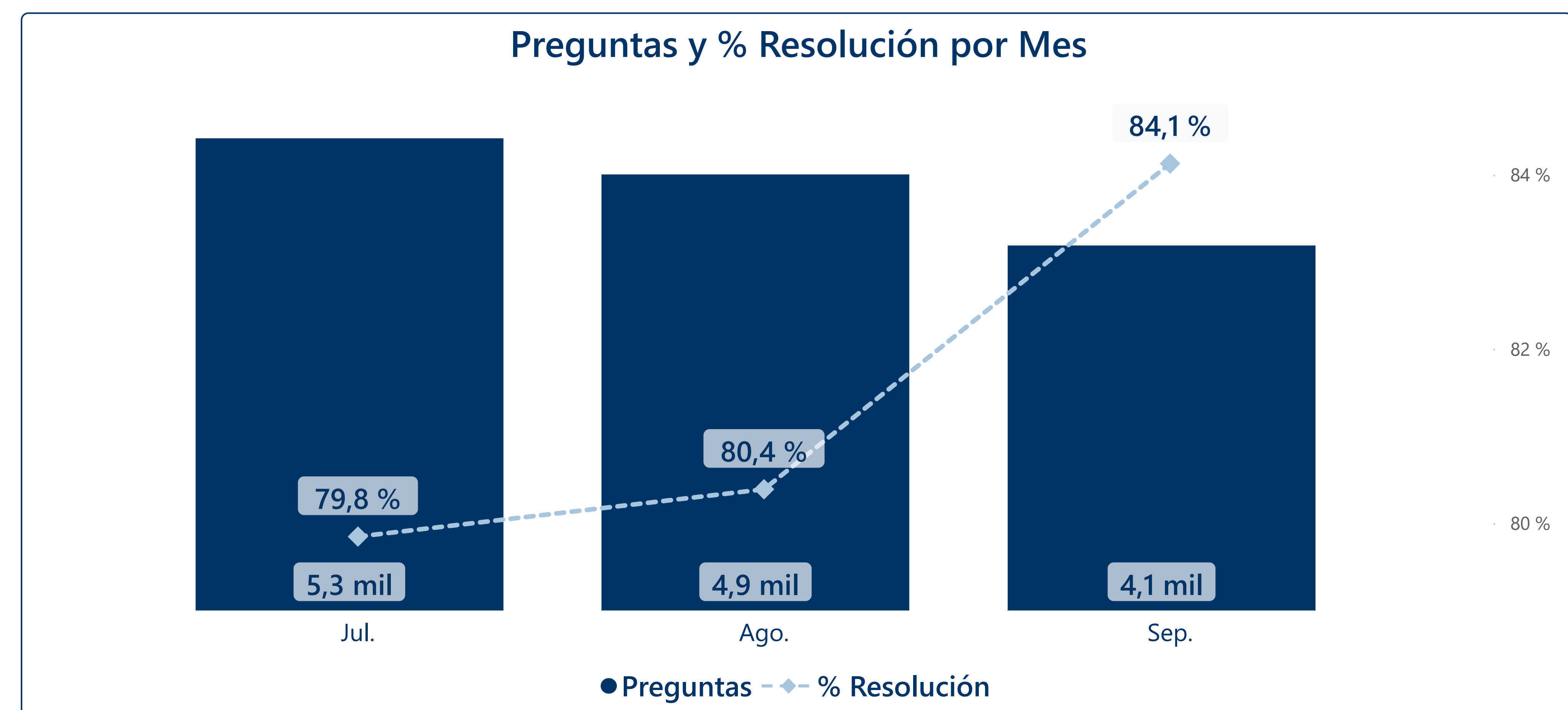
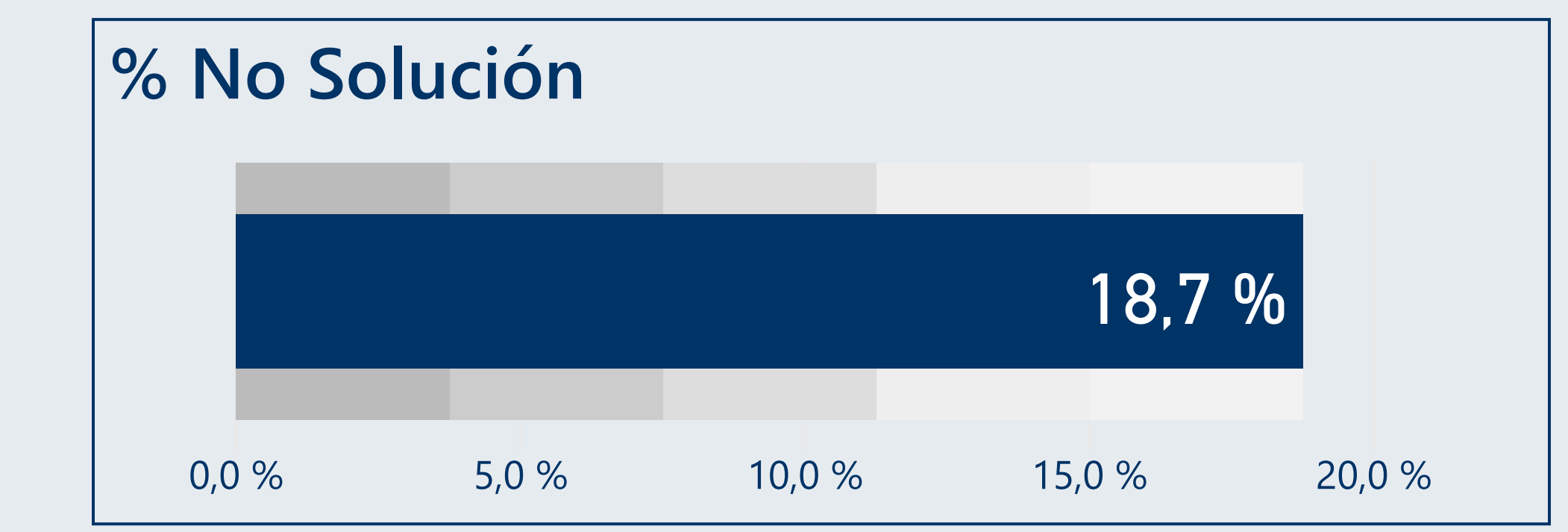
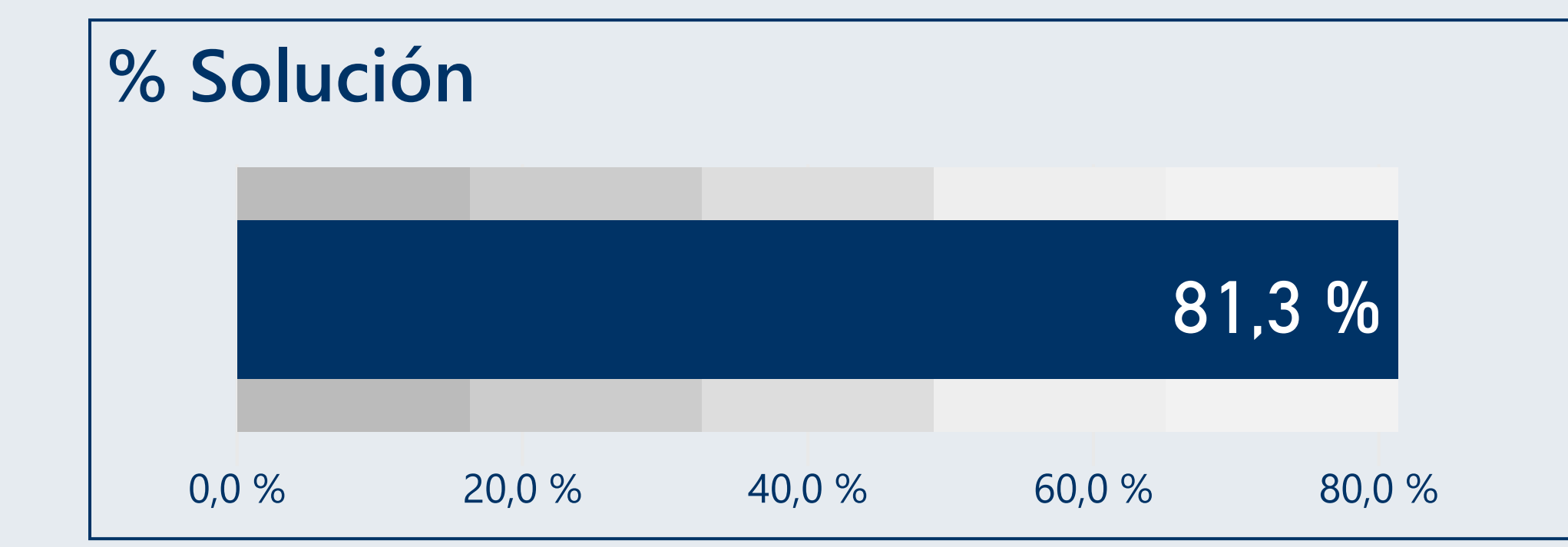
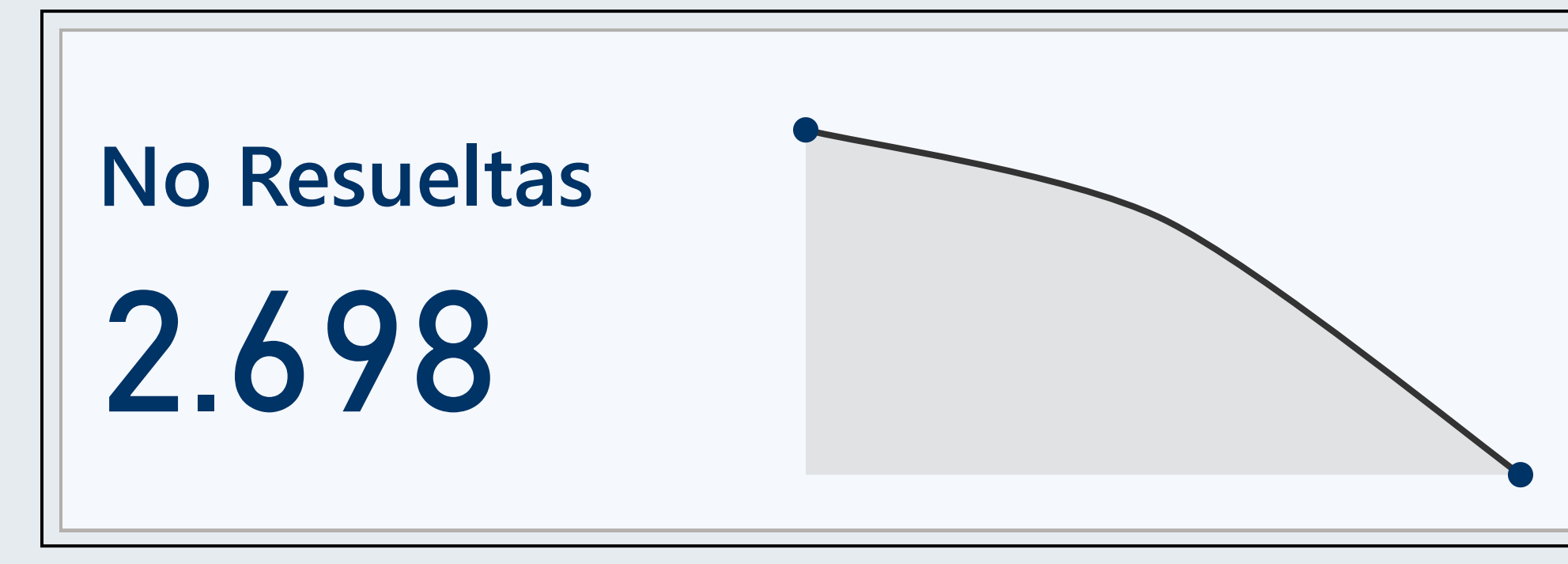
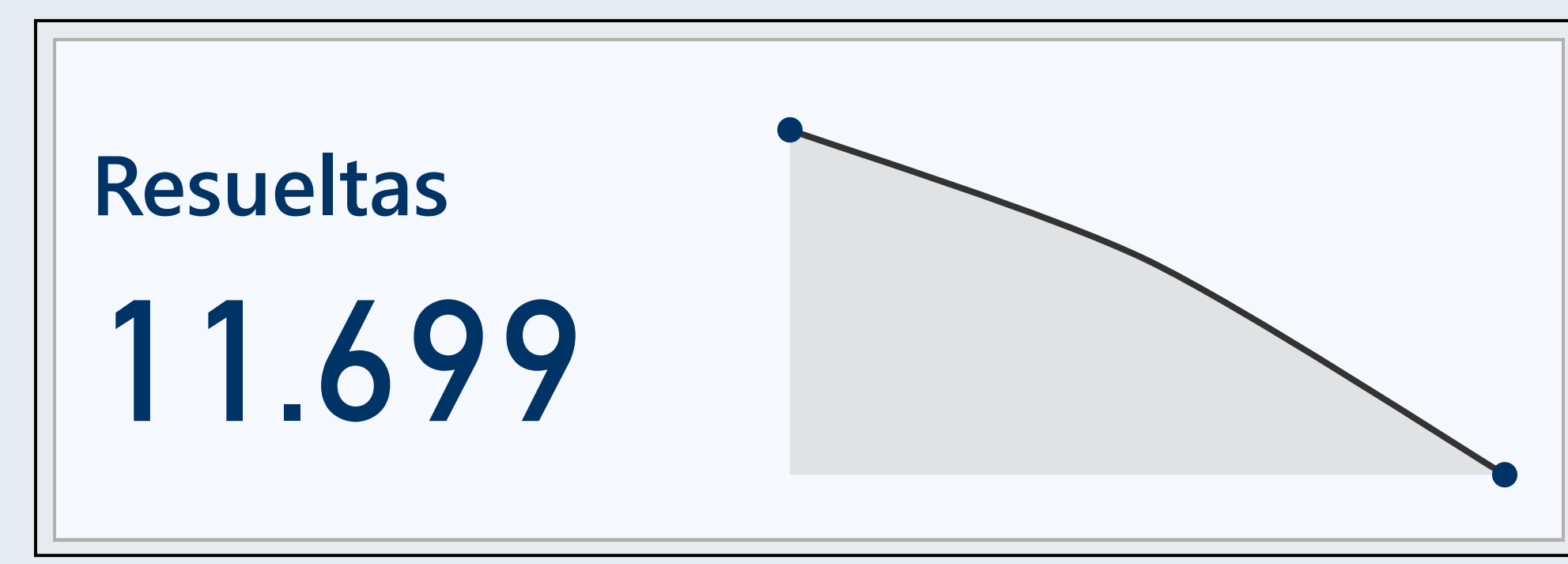
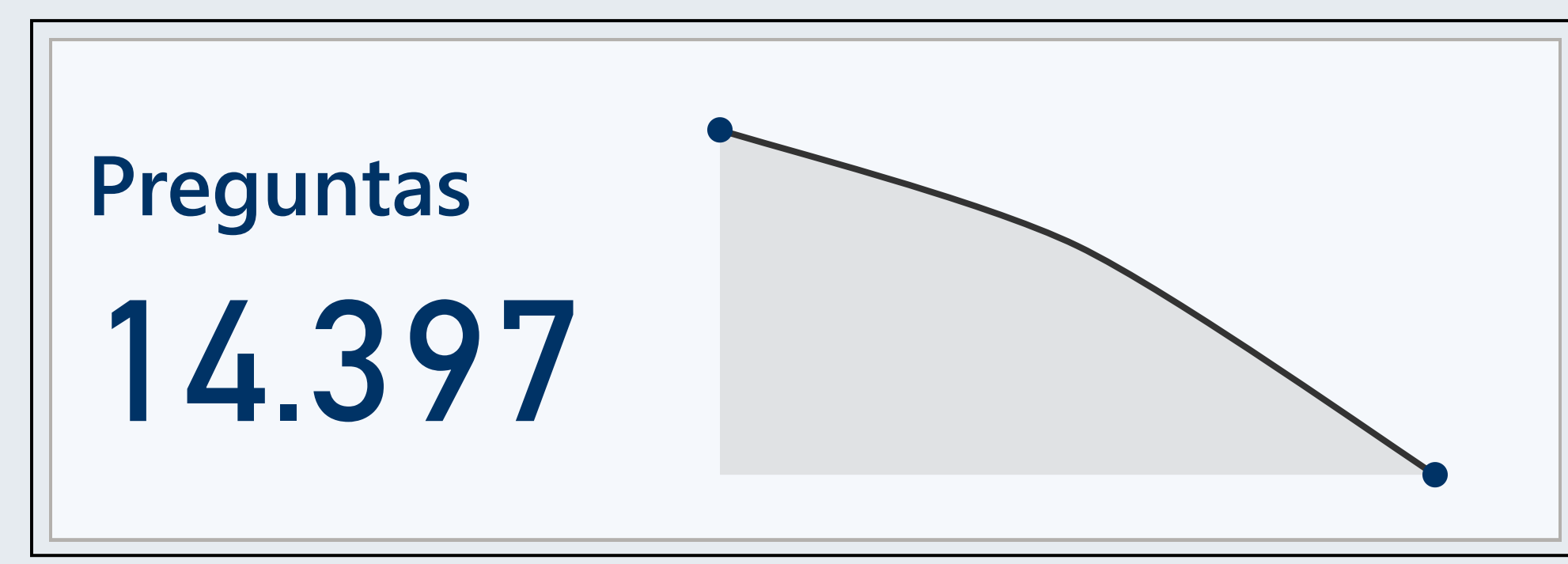
% Variación Efectivos por Mes por Mes



CHAT BOT

Julio Agosto Septiembre

Trim.1 Trim.2 **Trim.3**



Mes	% Solución	% No Solución
Jul.	79,8 % ▲	20,2 % ▼
Ago.	80,4 % ▲	19,6 % ▼
Sep.	84,1 % ▲	15,9 % ▼

