

# INFORMES TRIMESTRALES

El siguiente informe presenta los resultados correspondientes a los trimestres del 2023 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

2023

2024

Total PQRSD  
**34.300**

A Tiempo  
**32.083**

Extemporaneo  
**2.217**

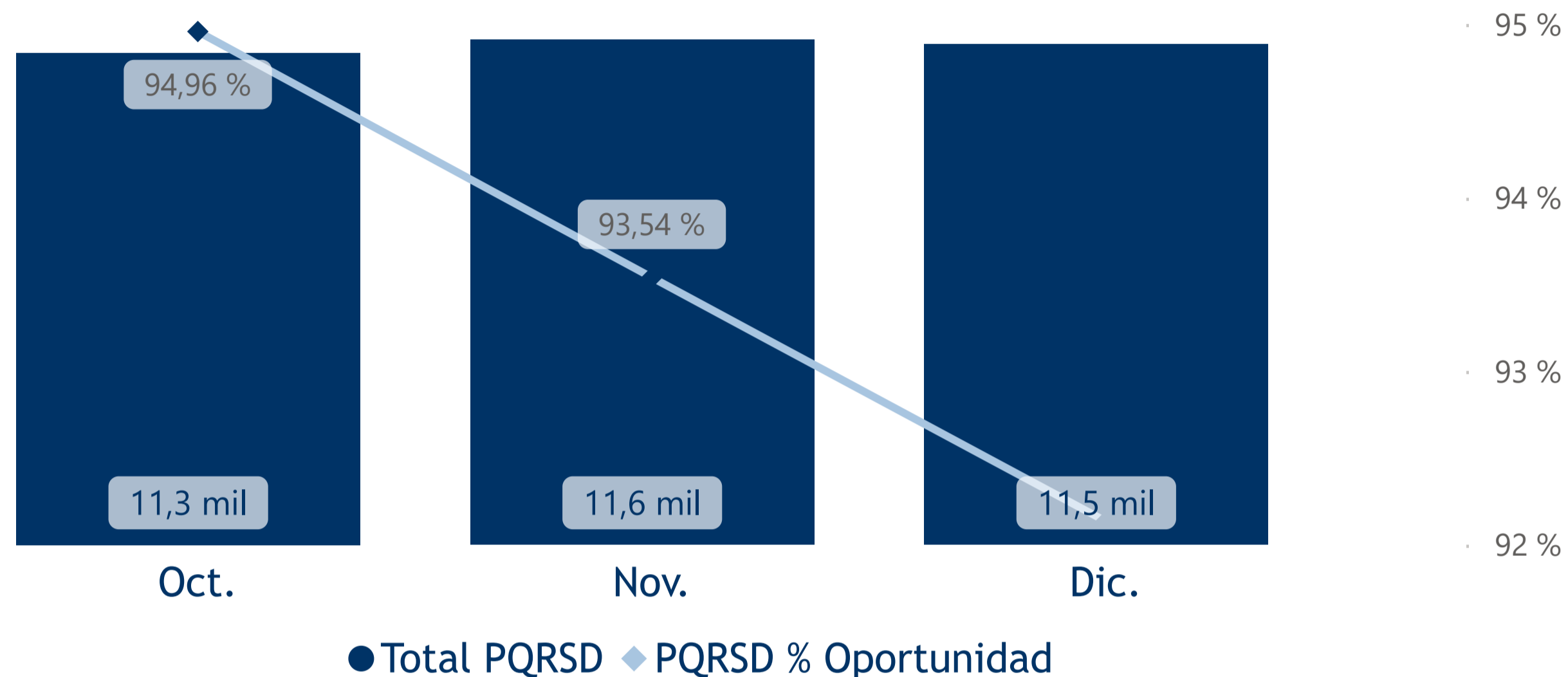
% Oportunidad  
**93,54 %**

Cerradas  
**33.281**

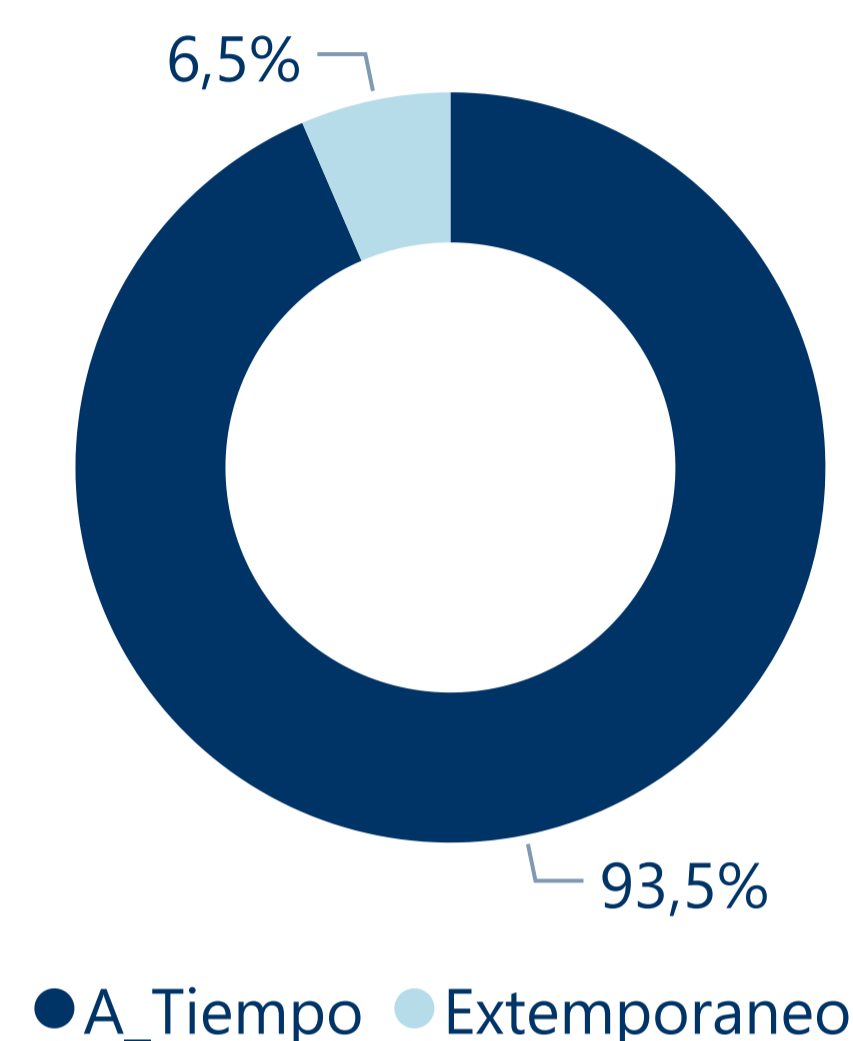
Abiertas  
**1.019**

Promedio de...  
**10,5**

Total PQRSD y % Oportunidad por Mes



% Participación A Tiempo vs Extemporáneas



Dependencia

Todas

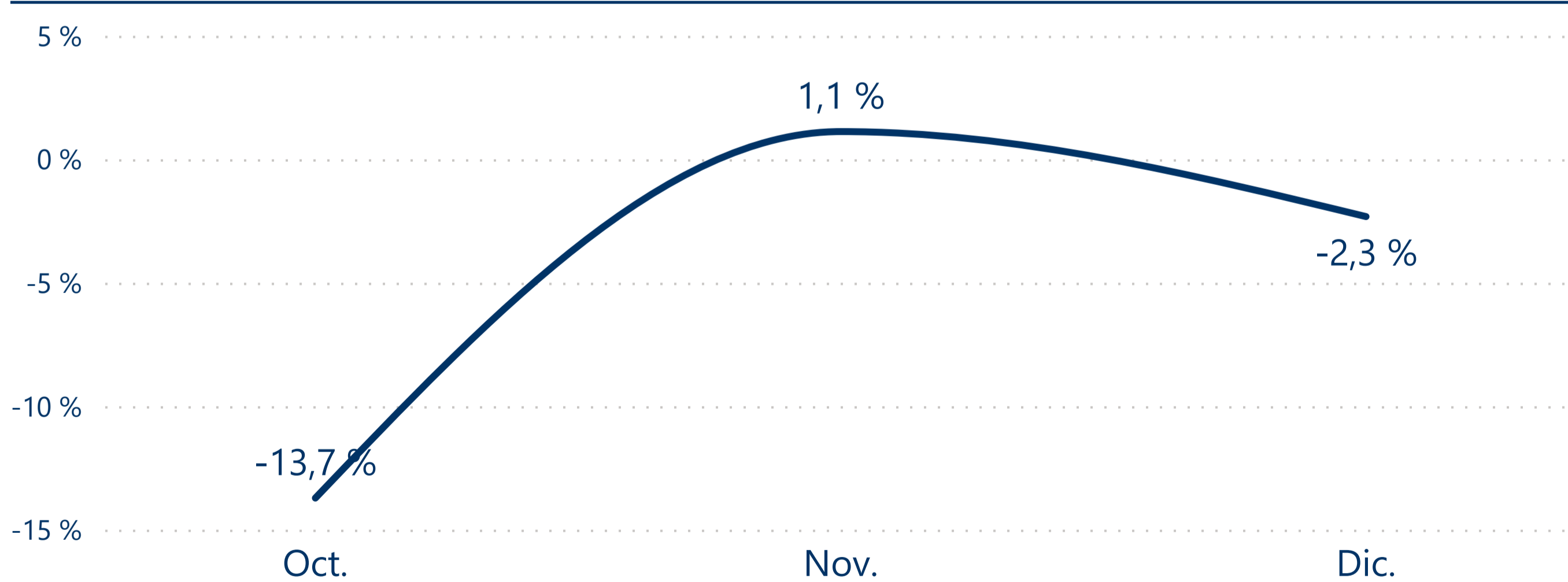
Viceministerio

Todas

Grupo

Todas

Variación % Gestión A Tiempo por Mes



| Dependencia   | PQRSD | A Tiempo | Extemporaneo | % Oportunidad |
|---|-------|----------|--------------|---------------|
| Cna   | 418   | 418      | 0            | 100,00 %      |
| Despacho Del Ministro                                 | 62    | 62       | 0            | 100,00 %      |
| Direccion De Cobertura Y Equidad                      | 306   | 306      | 0            | 100,00 %      |
| Direccion De Fortalecimiento A La Gestion Territorial | 28    | 28       | 0            | 100,00 %      |
| Direccion De Primera Infancia                         | 31    | 31       | 0            | 100,00 %      |
| Entes De Control                                      | 186   | 186      | 0            | 100,00 %      |
| Grupo De Certificaciones                              | 311   | 311      | 0            | 100,00 %      |
| Grupo De Contabilidad                                 | 37    | 37       | 0            | 100,00 %      |
| Grupo De Educacion Para El Trabajo Y                  | 31    | 31       | 0            | 100,00 %      |

Estado\_1

Todas

Estado\_2

Todas

Requerimiento

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4



General

Eje Temático

Tipología

Quejas

Reclamos

Mes

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

# Detalle Quejas y Reclamos - General

Dependencia

Todas

Total QR

**730**

Quejas

**13**

Reclamos

**717**

Bien Finalizada

**726**

Mal Finalizada

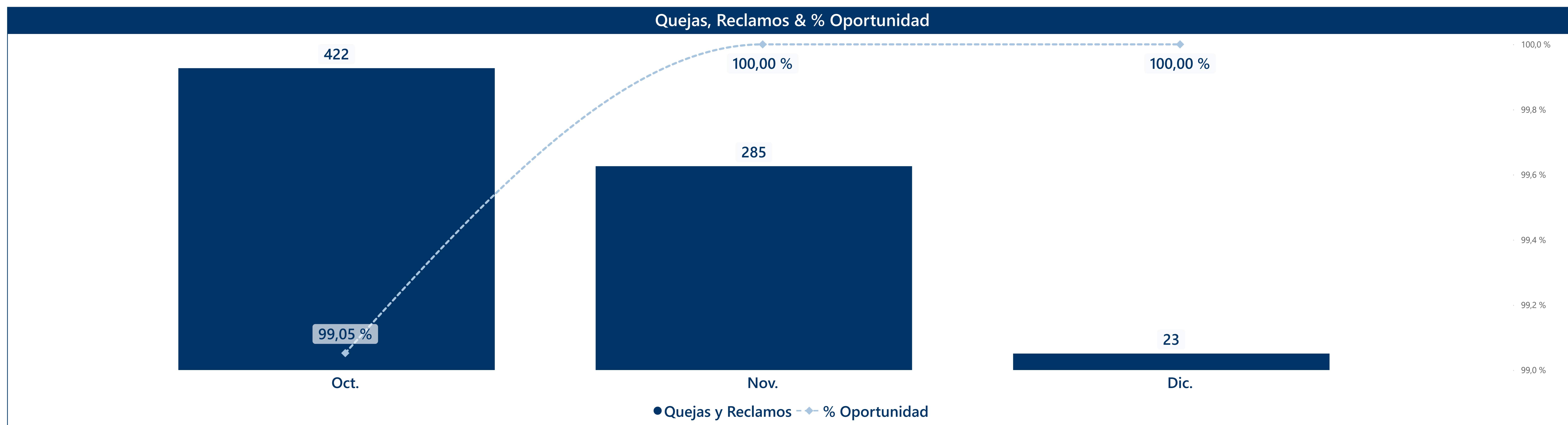
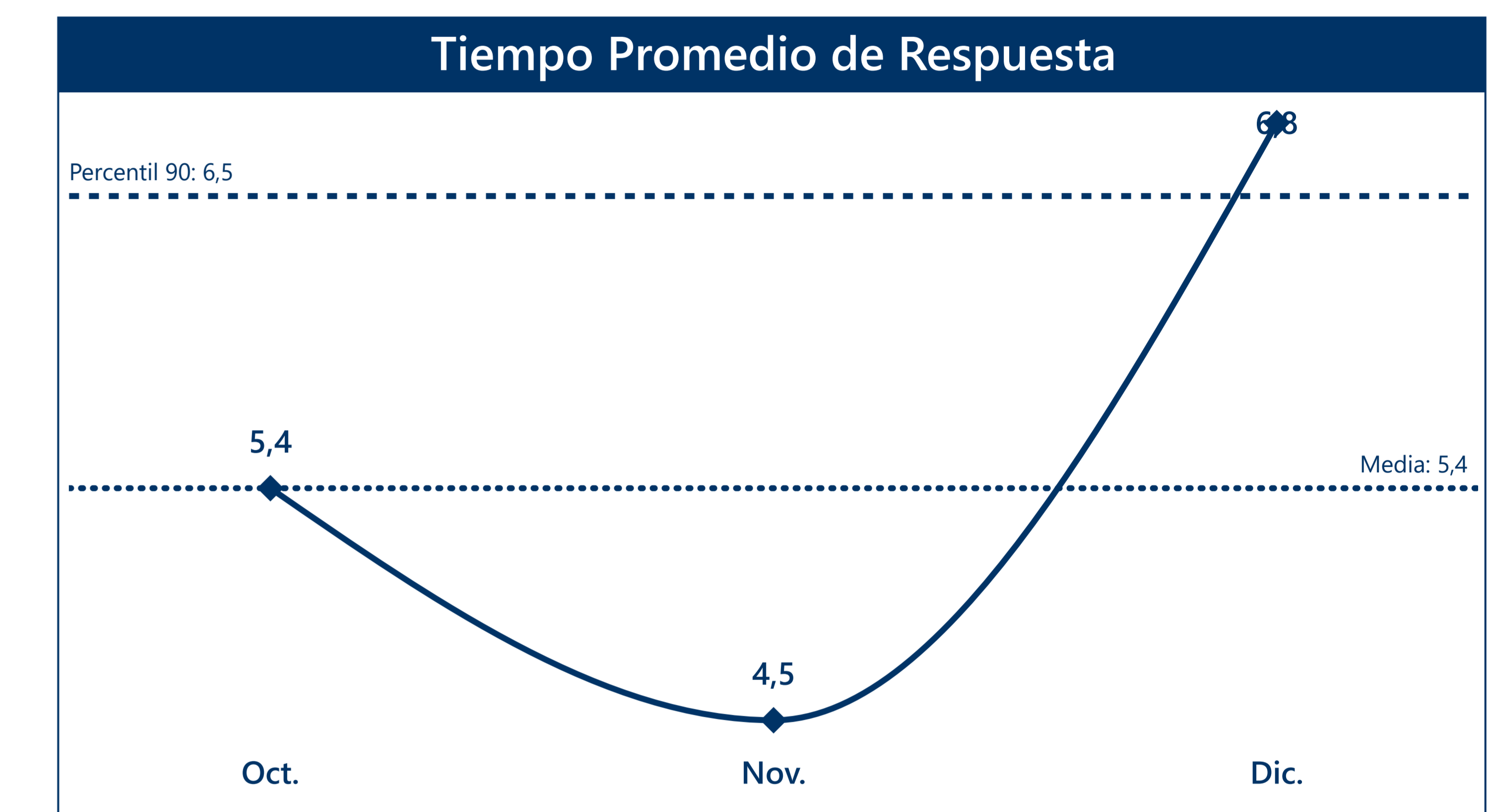
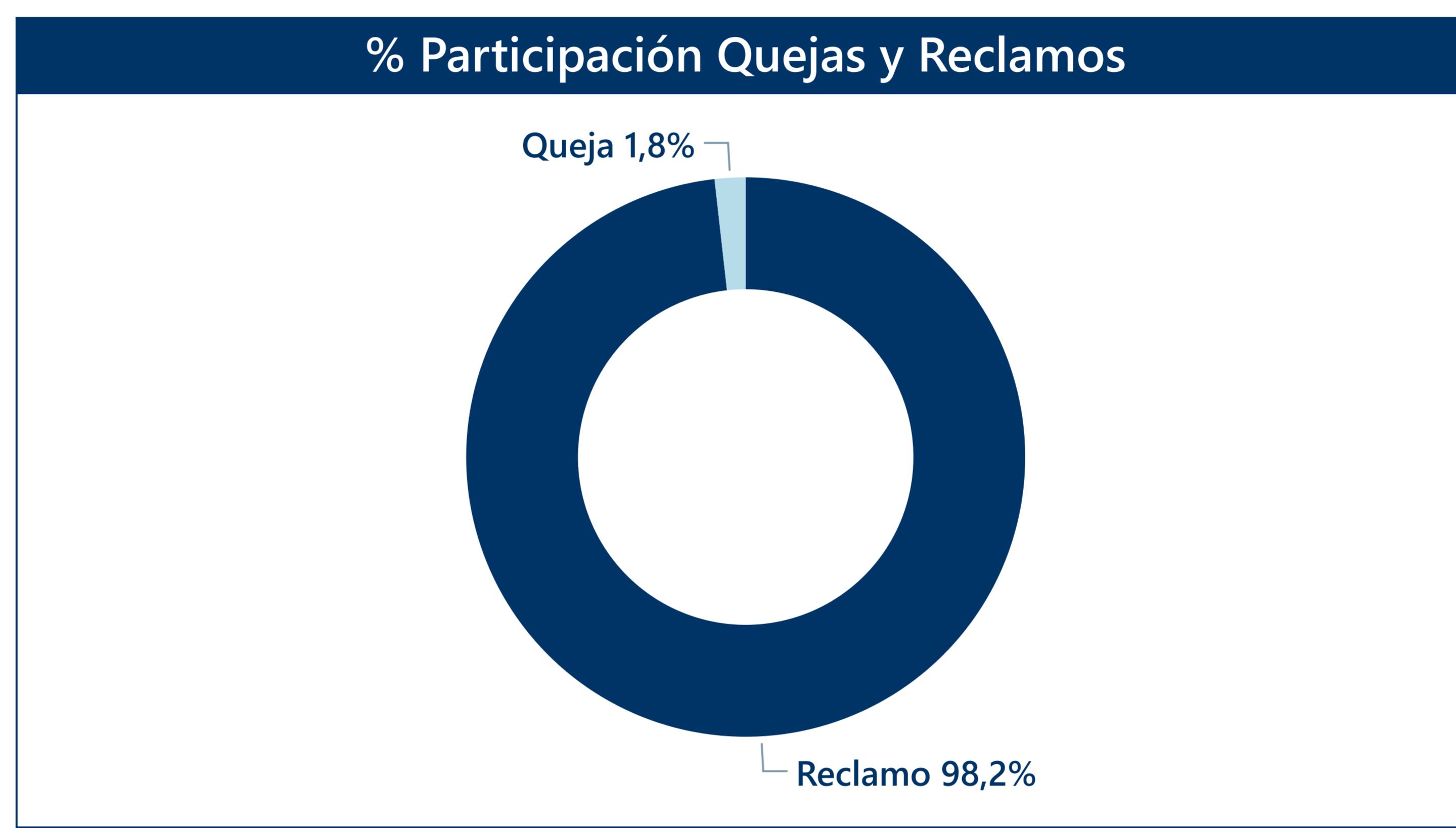
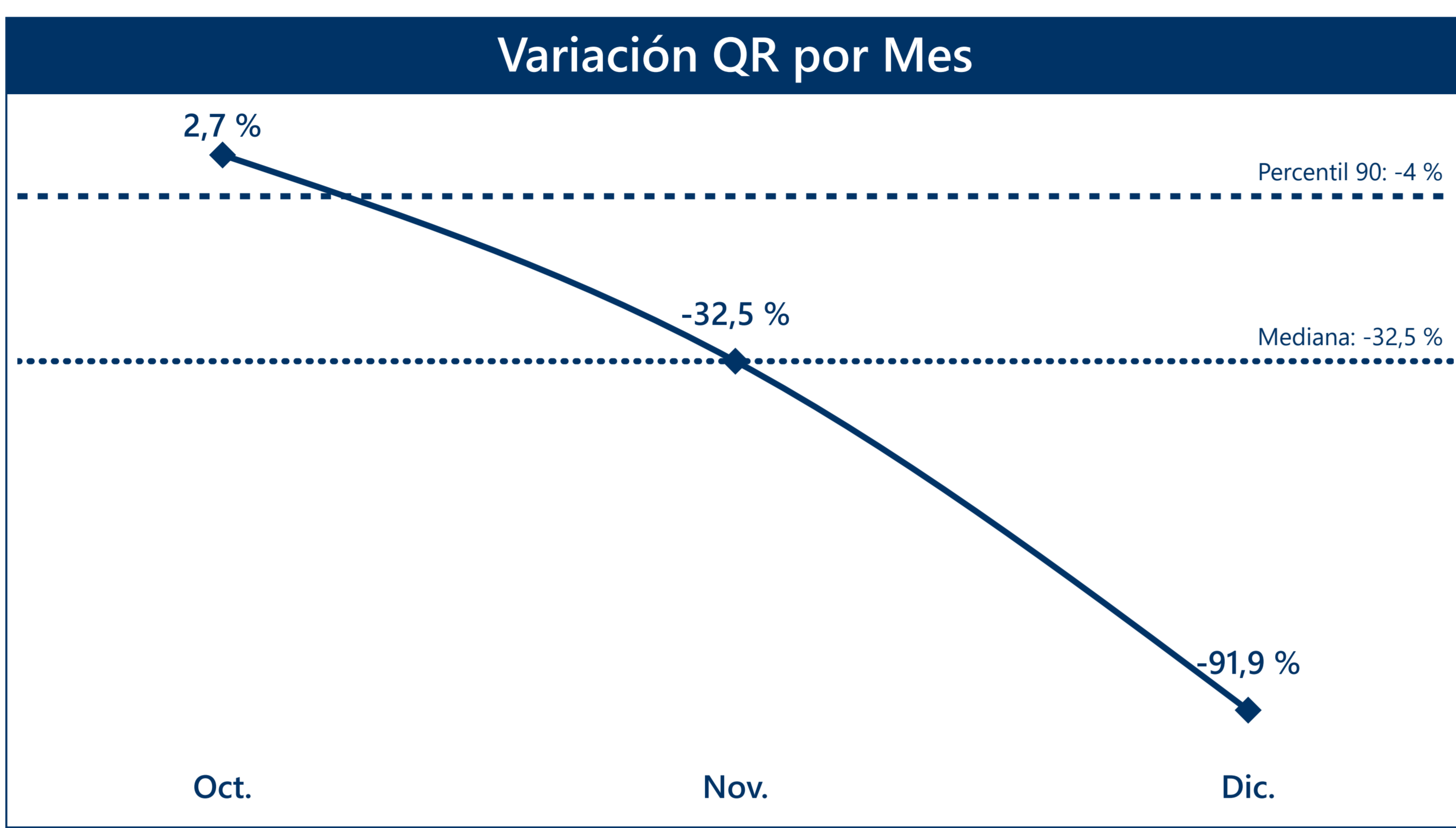
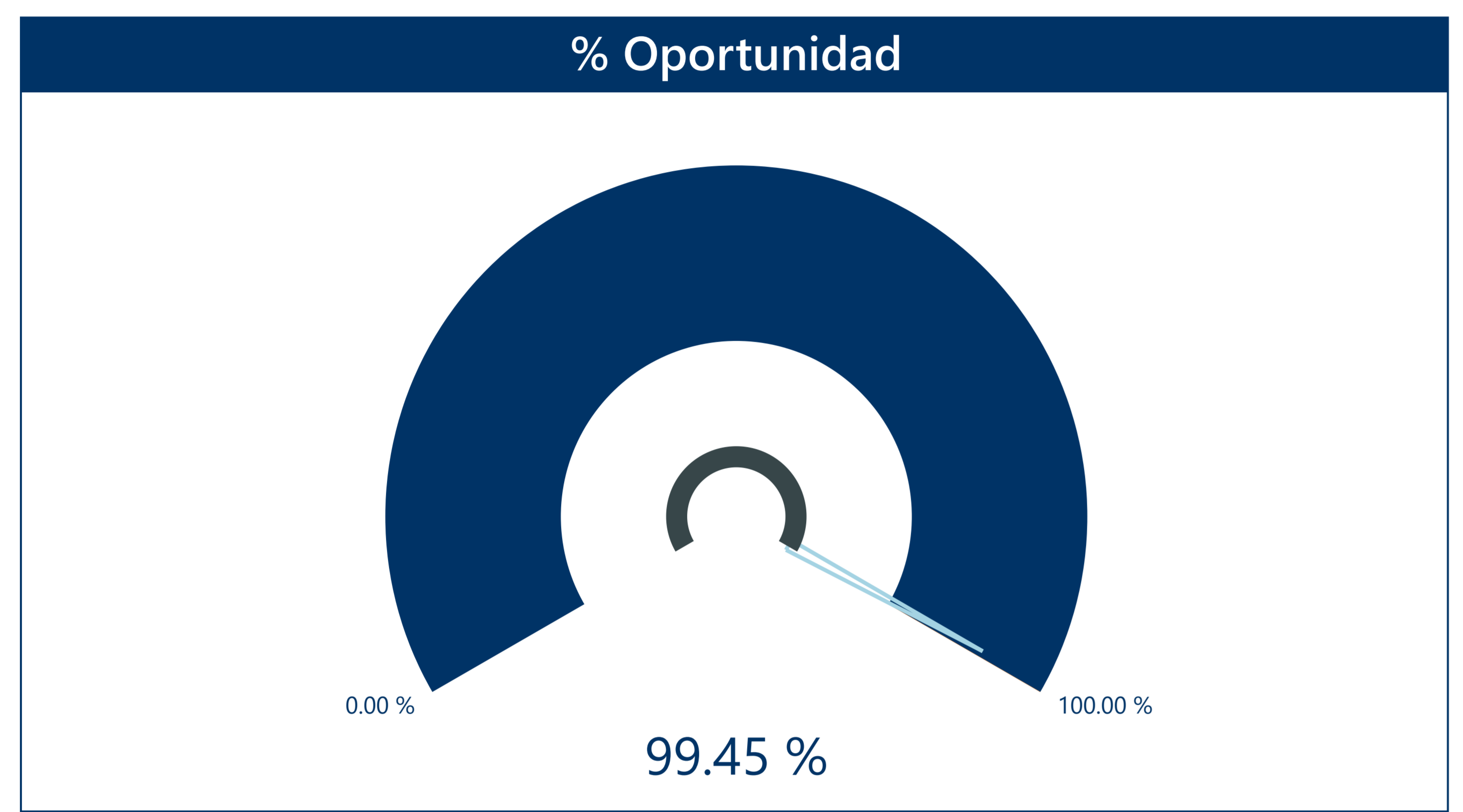
**4**

Var.% QR

**-34,7 %**

Tiempo Rta.

**5,1**

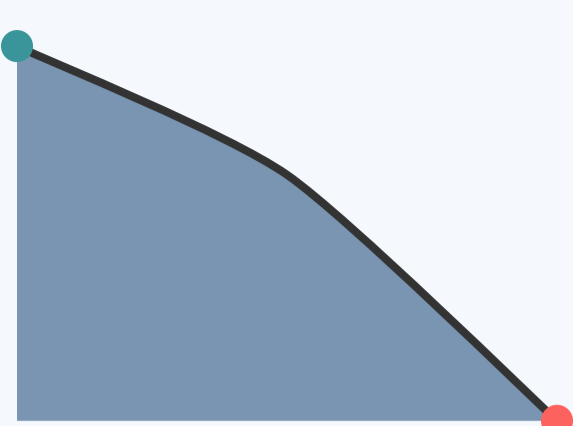


| Dependencia  | Quejas | Reclamos | % Oportunidad |
|--|--------|----------|---------------|
| Direccion De Calidad Para La Educacion Superior                  |        | 4        | 100,00 %      |
| Grupo De Certificaciones   |        | 1        | 100,00 %      |
| Oficina Asesora Juridica   |        | 1        | 100,00 %      |
| Subdireccion De Acceso   |        | 2        | 100,00 %      |
| Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad                      |        | 1        | 100,00 %      |
| Subdireccion De Fomento De Competencias                          | 9      | 1        | 100,00 %      |
| Subdireccion De Fortalecimiento Institucional                    |        | 2        | 100,00 %      |
| Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia                          |        | 8        | 100,00 %      |
| Unidad De Atencion Al Ciudadano                                  | 1      | 581      | 100,00 %      |
| Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion            | 3      | 84       | 97,70 %       |
| Grupo De Convalidaciones   |        | 29       | 96,55 %       |
| Subdireccion De Monitoreo Y Control                              |        | 3        | 66,67 %       |
| Cna  |        |          | 0,00 %        |
| Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media |        |          | 0,00 %        |

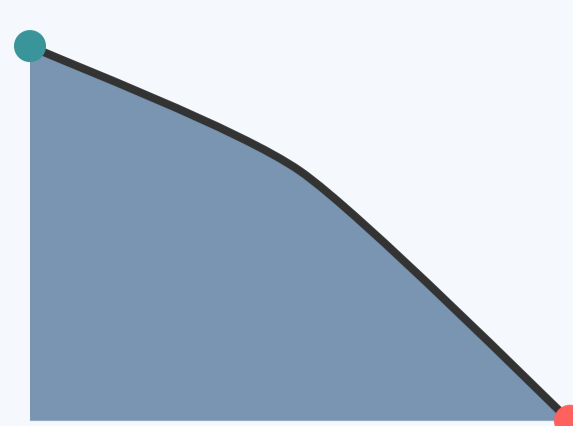


# DETALLE POR EJE TEMÁTICO

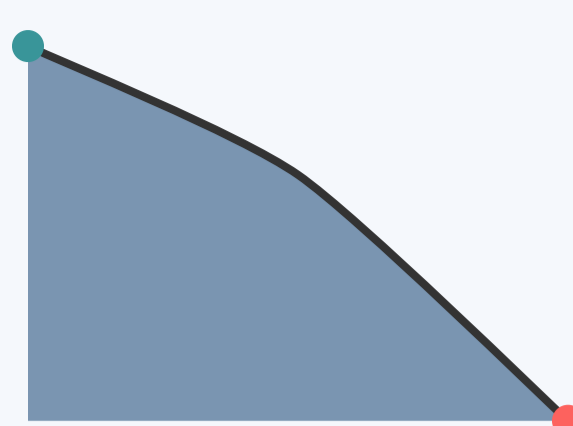
Total QR  
**730**



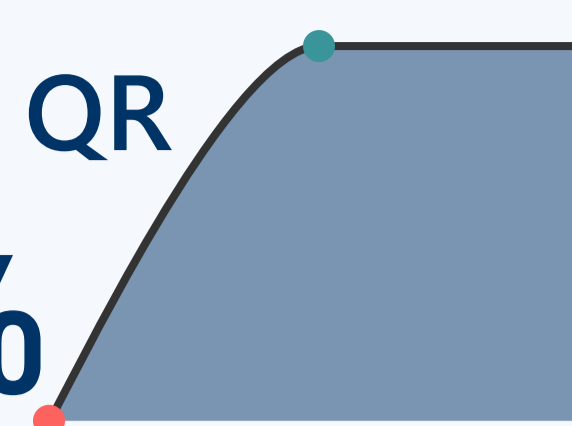
Quejas  
**13**



Reclamos  
**717**



Oportunidad QR  
**99,45 %**



Dependencia

Todas

Eje\_Tem\_1

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

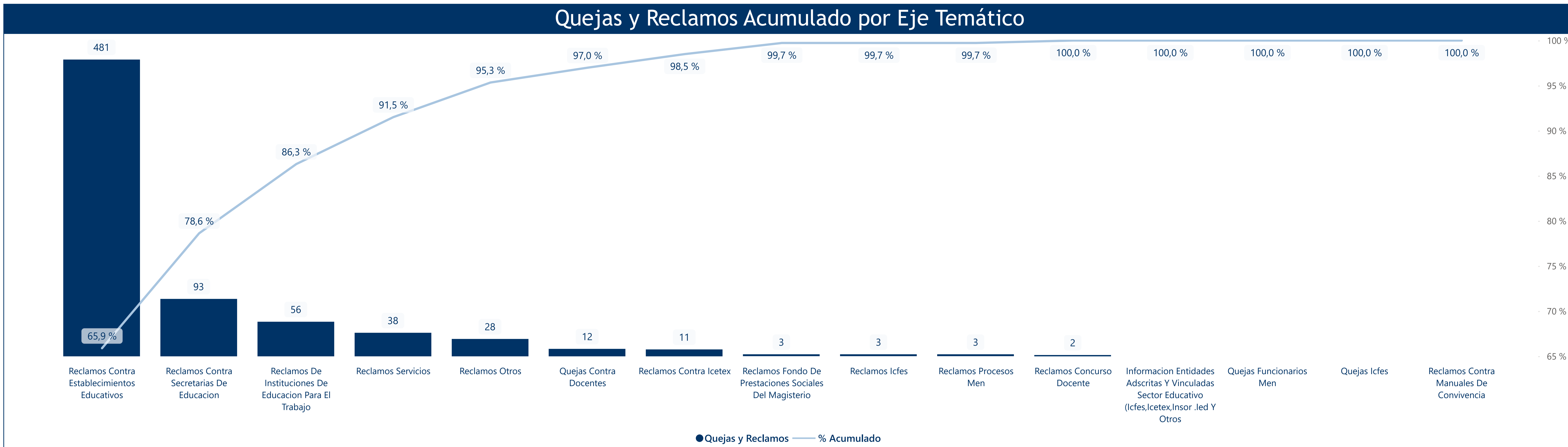
Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4

## Quejas y Reclamos Acumulado por Eje Temático

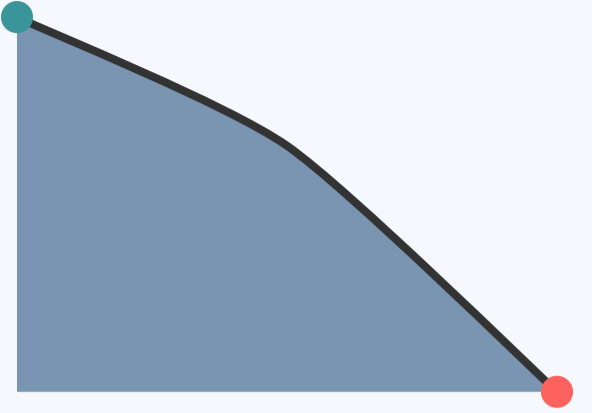


| Eje Temático   | Quejas | Reclamos | Total | % Participación | Tiempo Rta. | % Oportunidad |
|--|--------|----------|-------|-----------------|-------------|---------------|
| Reclamos Contra Establecimientos Educativos  |        | 481      | 481   | 65,89%          | 3,9         | 100,00 %      |
| Reclamos Contra Secretarias De Educacion   |        | 93       | 93    | 12,74%          | 10,3        | 97,85 %       |
| Reclamos De Instituciones De Educacion Para El Trabajo   |        | 56       | 56    | 7,67%           | 4,3         | 100,00 %      |
| Reclamos Servicios   |        | 38       | 38    | 5,21%           | 7,1         | 97,37 %       |
| Reclamos Otros   |        | 28       | 28    | 3,84%           | 3,8         | 100,00 %      |
| Quejas Contra Docentes   | 12     |          | 12    | 1,64%           | 11,4        | 91,67 %       |
| Reclamos Contra Icetex   | 1      | 10       | 11    | 1,51%           | 3,4         | 100,00 %      |
| Reclamos Fondo De Prestaciones Sociales Del Magisterio   |        | 3        | 3     | 0,41%           | 10,3        | 100,00 %      |
| Reclamos Icfes   |        | 3        | 3     | 0,41%           | 3,0         | 100,00 %      |
| Reclamos Procesos Men  |        | 3        | 3     | 0,41%           | 4,0         | 100,00 %      |
| Reclamos Concurso Docente  |        | 2        | 2     | 0,27%           | 12,5        | 100,00 %      |
| Informacion Entidades Adscritas Y Vinculadas Sector Educativo (Icfes,Icetex,Insor .led Y Otros |        |          |       |                 |             | 0,00 %        |
| Quejas Funcionarios Men  |        |          |       |                 |             | 0,00 %        |
| Quejas Icfes   |        |          |       |                 |             | 0,00 %        |
| Reclamos Contra Manuales De Convivencia  |        |          |       |                 |             | 0,00 %        |

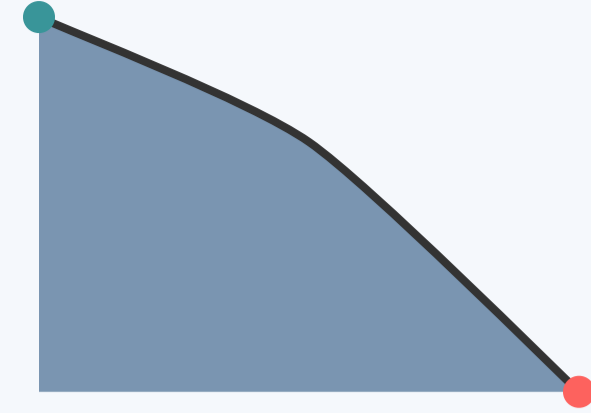


# DETALLE POR EJE TIPOLOGÍA

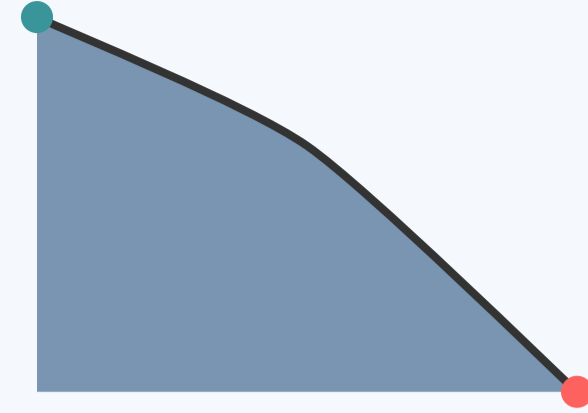
Total QR  
**730**



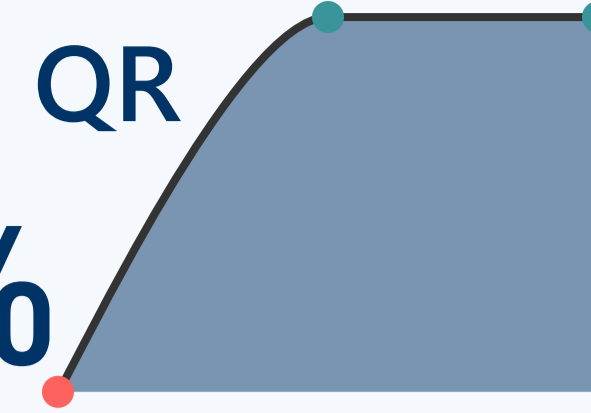
Quejas  
**13**



Reclamos  
**717**



Oportunidad QR  
**99,45 %**



Dependencia

Todas

Tipología

Todas

Oct.

Nov.

Dic.

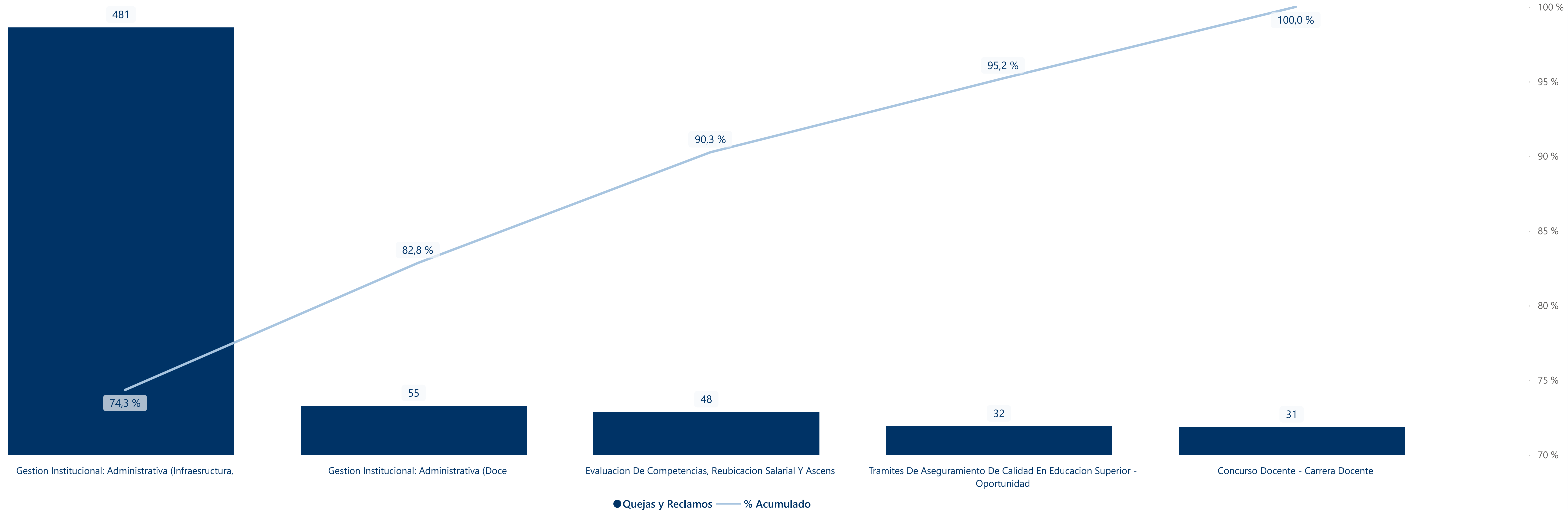
Trim.1

Trim.2

Trim.3

Trim.4

## Top 5 Quejas y Reclamos Acumulado por Tipología



| Tipología  | Quejas | Reclamos | Total | % Acumulado | % Oportunidad |
|--|--------|----------|-------|-------------|---------------|
| Gestion Institucional: Administrativa (Infraestructura, Equipos, Mantenimiento Y Reparación) | 481    | 481      | 481   | 65,9 %      | 100,00 %      |
| Gestion Institucional: Administrativa (Doce)   | 55     | 55       | 55    | 73,4 %      | 100,00 %      |
| Evaluacion De Competencias, Reubicacion Salarial Y Ascens                                    | 48     | 48       | 48    | 80,0 %      | 100,00 %      |
| Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educacion Superior - Oportunidad                     | 32     | 32       | 32    | 84,4 %      | 96,88 %       |
| Concurso Docente - Carrera Docente   | 31     | 31       | 31    | 88,6 %      | 100,00 %      |
| Reclamos Contra Otros  | 28     | 28       | 28    | 92,5 %      | 100,00 %      |
| Faltas Graves (Violadores, Acosadores, Maltrato)   | 12     | 12       | 12    | 94,1 %      | 91,67 %       |
| Falta Respuesta Solicitudes Ictetex  | 1      | 6        | 7     | 95,1 %      | 100,00 %      |
| Cobertura : Cupos  | 5      | 5        | 5     | 95,8 %      | 100,00 %      |
| Acoso Laboral  | 4      | 4        | 4     | 97,4 %      | 75,00 %       |
| Negacion De Creditos   | 4      | 4        | 4     | 97,4 %      | 100,00 %      |
| Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educacion Superior - Cultura De Servicios            | 4      | 4        | 4     | 97,4 %      | 100,00 %      |

| Dependencia  | Quejas | Reclamos | Total | % Oportunidad |
|--|--------|----------|-------|---------------|
| Direccion De Calidad Para La Educacion Superior                  | 4      | 4        | 4     | 100,00 %      |
| Grupo De Certificaciones   | 1      | 1        | 1     | 100,00 %      |
| Oficina Asesora Juridica   | 1      | 1        | 1     | 100,00 %      |
| Subdireccion De Acceso   | 2      | 2        | 2     | 100,00 %      |
| Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad                      | 1      | 1        | 1     | 100,00 %      |
| Subdireccion De Fomento De Competencias                          | 9      | 1        | 10    | 100,00 %      |
| Subdireccion De Fortalecimiento Institucional                    | 2      | 2        | 2     | 100,00 %      |
| Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia                          | 8      | 8        | 8     | 100,00 %      |
| Unidad De Atencion Al Ciudadano                                  | 1      | 581      | 582   | 100,00 %      |
| Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion            | 3      | 84       | 87    | 97,70 %       |
| Grupo De Convalidaciones   | 29     | 29       | 29    | 96,55 %       |
| Subdireccion De Monitoreo Y Control                              | 3      | 3        | 3     | 66,67 %       |
| Cna  |        |          |       | 0,00 %        |
| Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media |        |          |       | 0,00 %        |
| Direccion De Calidad Para La Educacion Preescolar Basica Y Media |        |          |       | 0,00 %        |
| Direccion De Cobertura Y Equidad                                 |        |          |       | 0,00 %        |
| Entes De Control   |        |          |       | 0,00 %        |
| Grupo De Instruccion Disciplinaria                               |        |          |       | 0,00 %        |
| Oficina De Tecnologia Y Sistemas De Informacion                  |        |          |       | 0,00 %        |
| Programa Todos A Aprender  |        |          |       | 0,00 %        |
| Pueblos Y Comunidades Etnicas                                    |        |          |       | 0,00 %        |
| Secretaria General   |        |          |       | 0,00 %        |
| Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las Ies                    |        |          |       | 0,00 %        |
| Subdireccion De Permanencia                                      |        |          |       | 0,00 %        |

# % ATENCIÓN

Dependencia

Todas

Viceministerio

Todas

Requerimiento

Todas

Mes

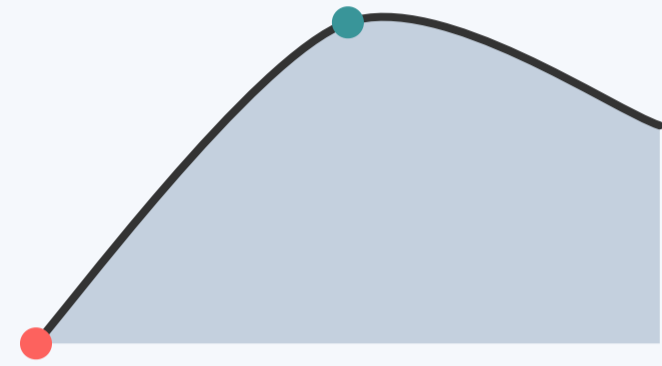
Todas

Trimestre

Trim.4

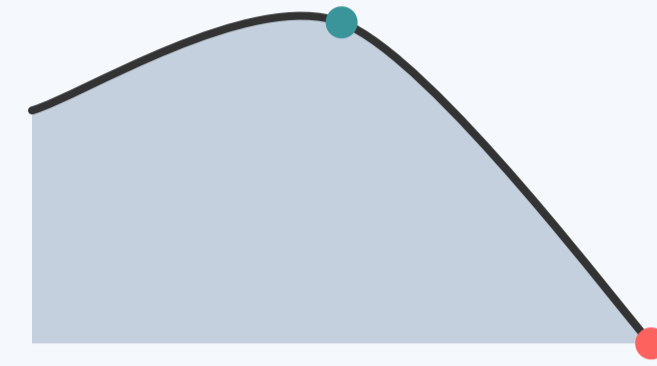
Total PQRSD

33.862



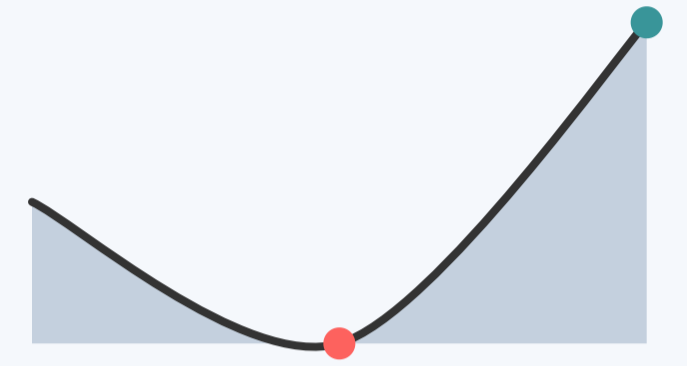
Resueltas Mismo Mes

23.027

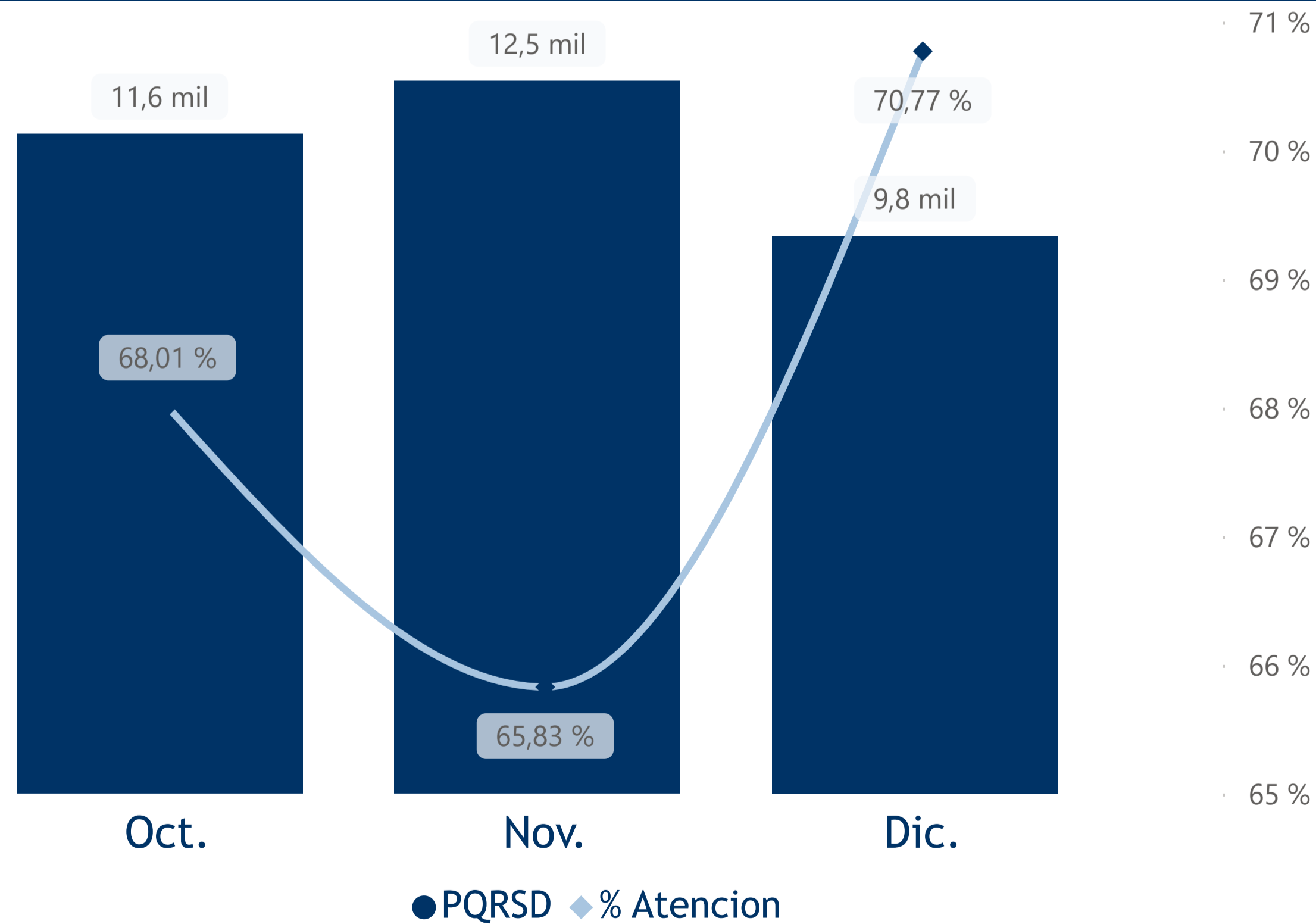


% Atencion

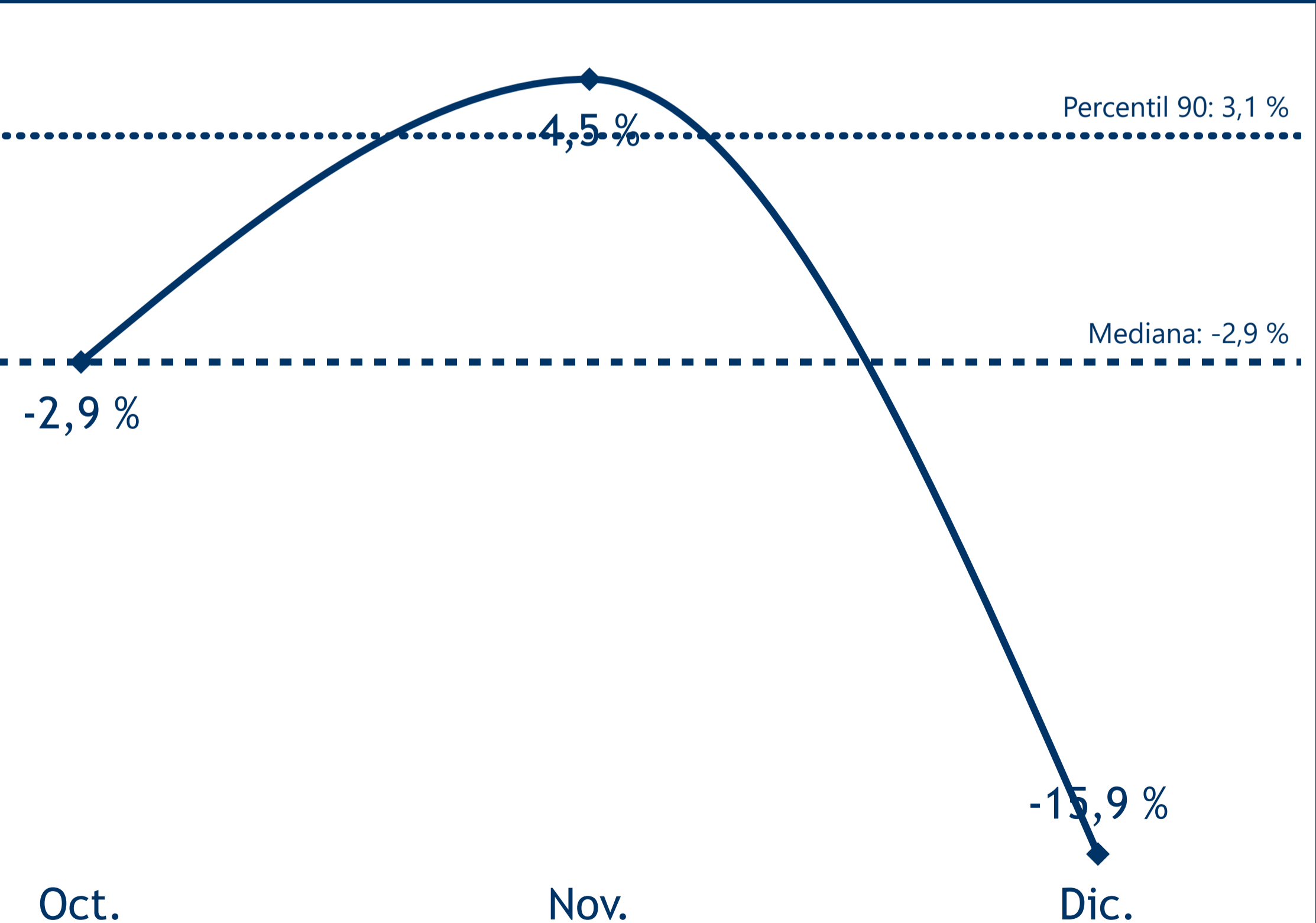
68,00 %



## PQRSD y % Atención



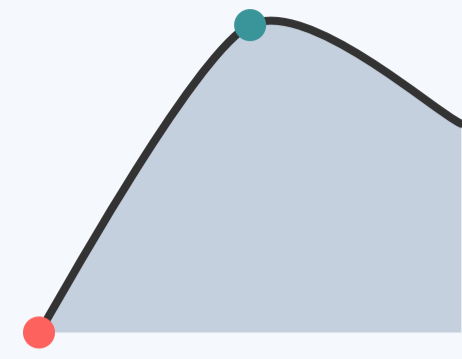
## Variación % Resueltas Mismo Mes





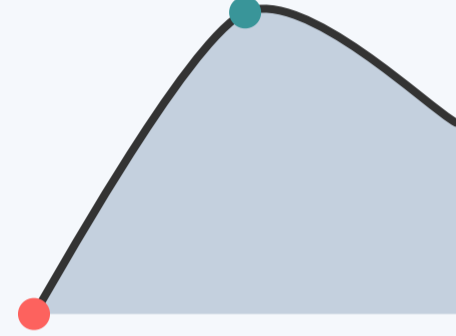
PQRSD

34.300



Tiempo Rta.

10,5



Dependencia

Todas



Viceministerio

Todas



Requerimiento

Todas



# PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS



Oct.

Nov.

Dic.

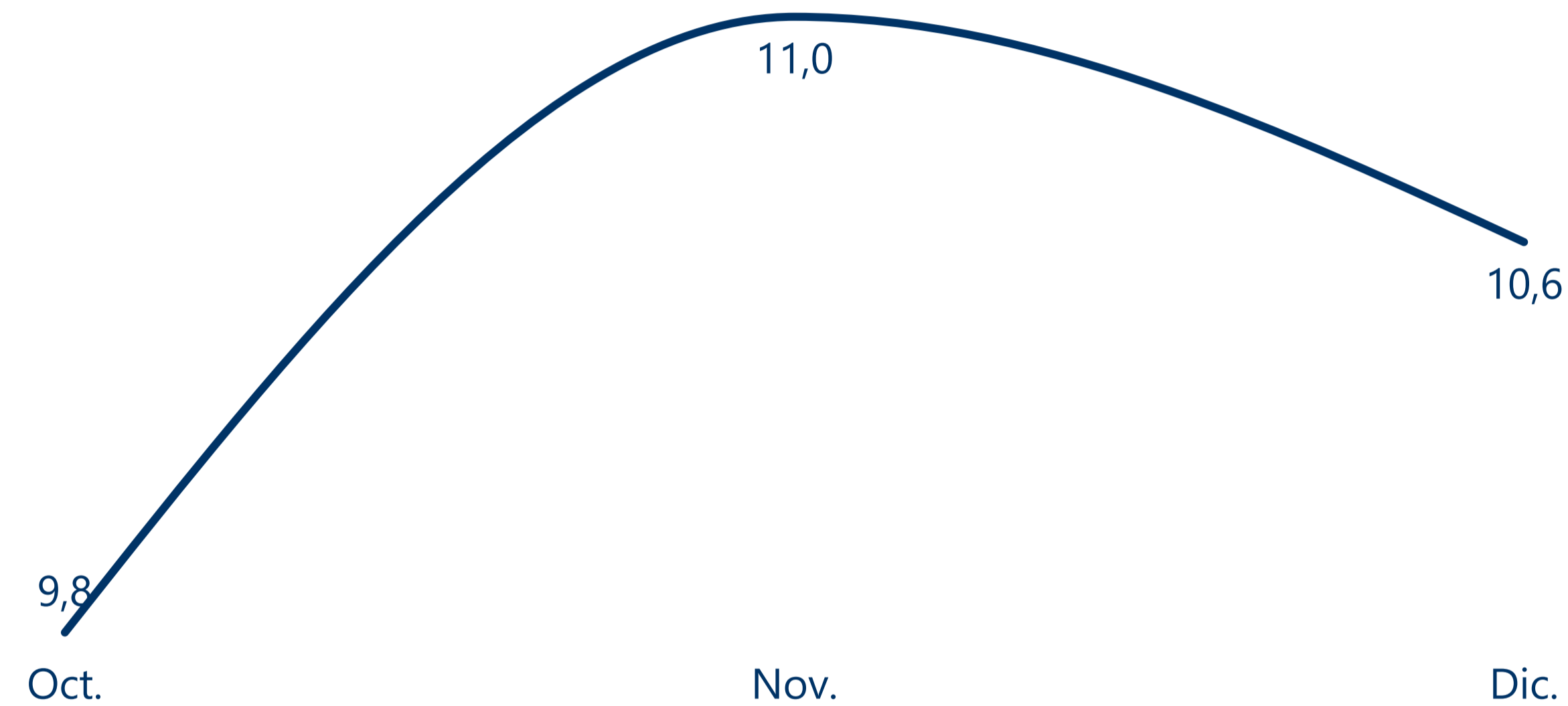
Trim.1

Trim.2

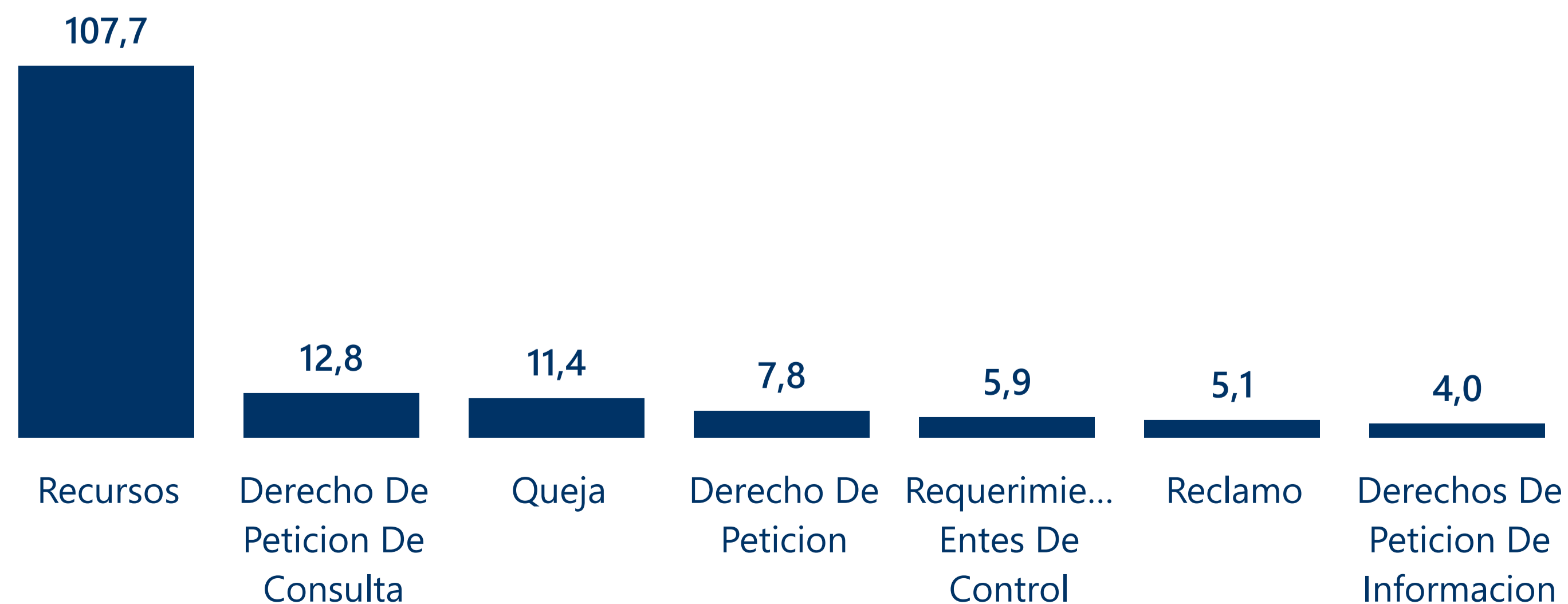
Trim.3

Trim.4

### Promedio Respuesta en Días



### Promedio Respuesta por Requerimiento



| Dependencia   | PQRSD | Tiempo Rta. |
|---|-------|-------------|
| Unidad De Atencion Al Ciudadano                       | 9.845 | 3,6         |
| Grupo De Convalidaciones                              | 4.556 | 35,1        |
| Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad           | 3.254 | 8,7         |
| Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia               | 2.702 | 4,3         |
| Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las les         | 2.388 | 8,2         |
| Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion | 2.337 | 10,3        |
| Subdireccion De Talento Humano                        | 1.391 | 3,9         |
| Oficina Asesora De Planeacion Y Finanzas              | 628   | 11,1        |
| Oficina Asesora Juridica                              | 587   | 13,3        |
| Subdireccion De Acceso                                | 497   | 8,7         |
| Subdireccion De Fomento De Competencias               | 465   | 11,3        |
| Subdireccion De Monitoreo Y Control                   | 431   | 8,9         |
| Cna   | 418   | 8,7         |

# CANALES DE ATENCIÓN

Dependencia

Todas



Viceministerio

Todas



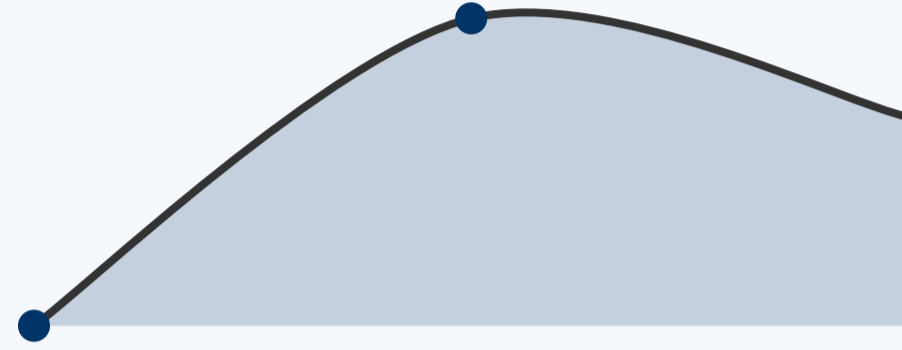
Canal

Todas



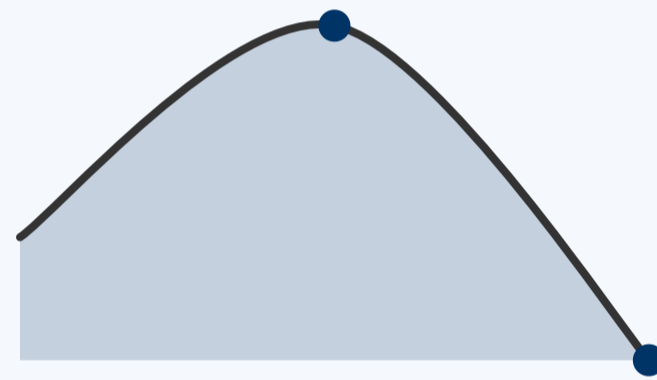
PQRSD

34.300



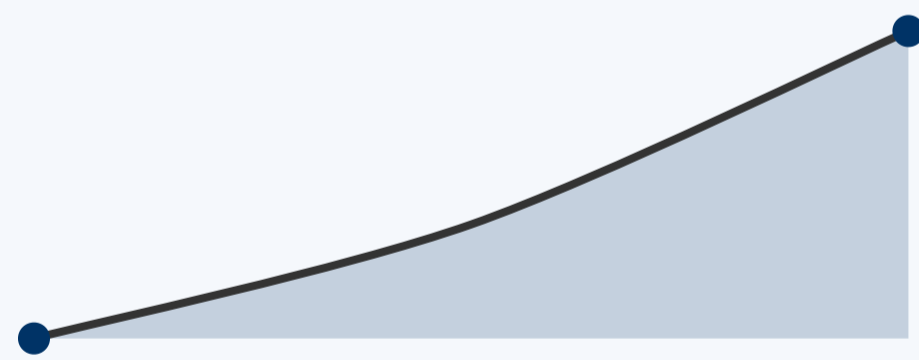
Correo Electronico

21.559



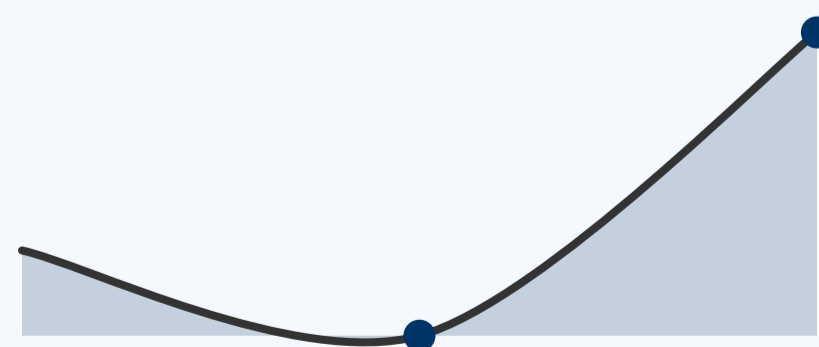
Web

11.447

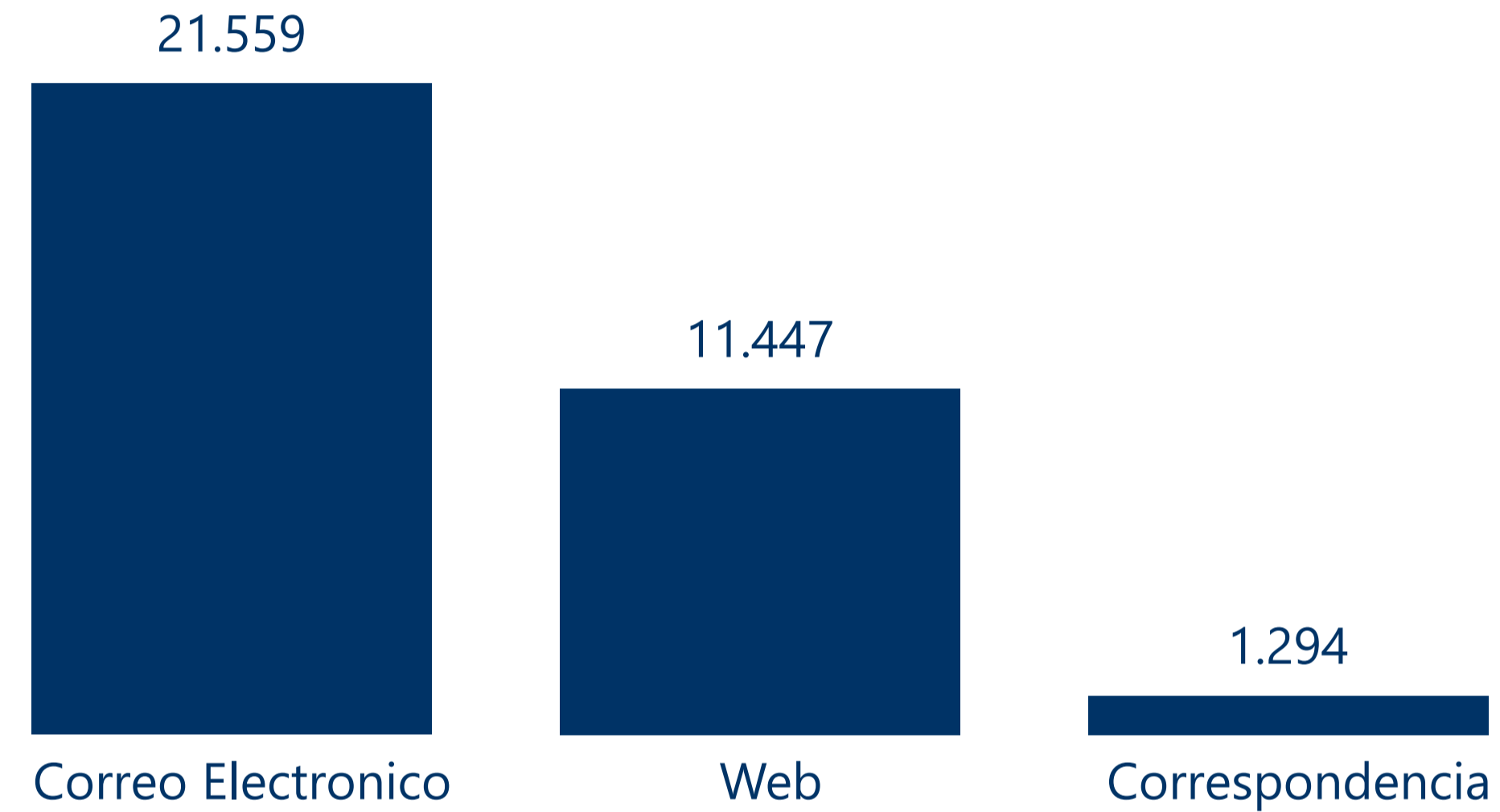


Correspondencia

1.294

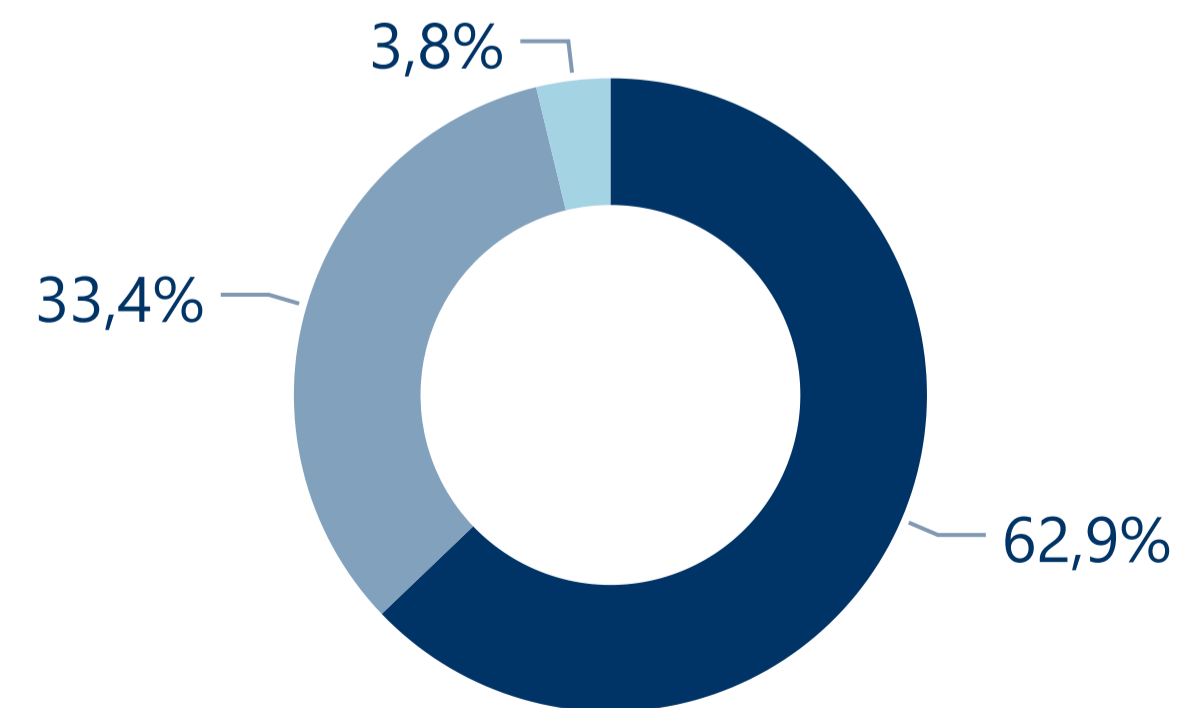


## PQRSD por Canal



- Octubre
- Noviembre
- Diciembre

## % Participación por Canal



● Correo Electronico ● Web ● Correspondencia

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





# ATENCIÓN PRESENCIAL

1.666

Seleccione el Periodo Comparativo de la Media Móvil

3 M 6 M 9 M 12 M 18 M

Oct.

Nov.

Dic.

Trim.1

Trim.2

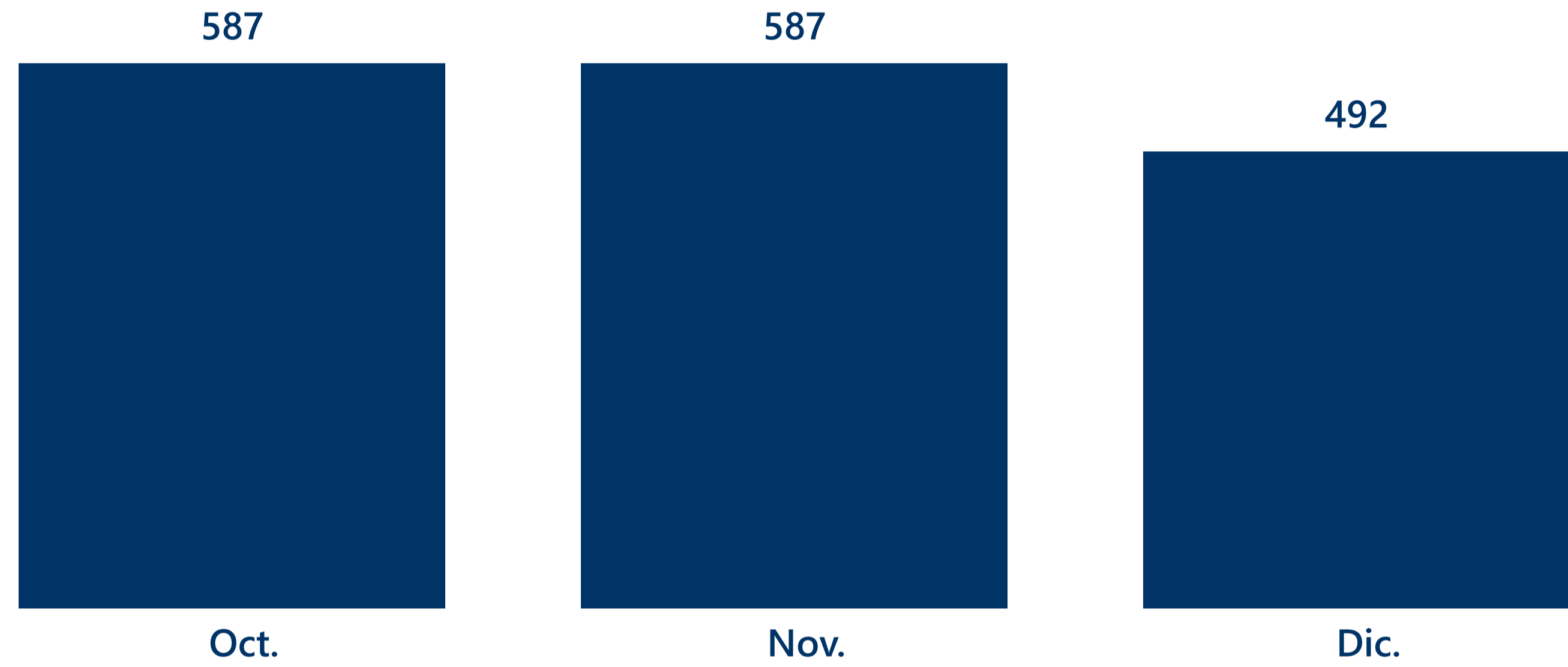
Trim.3

Trim.4

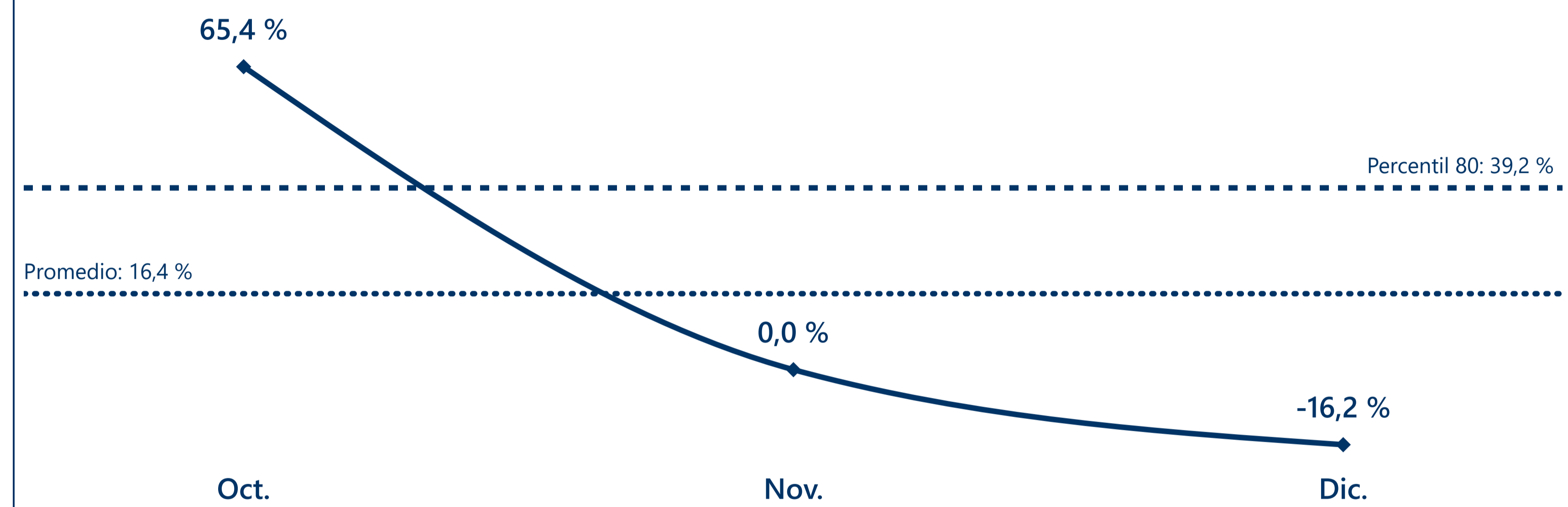
2023

2024

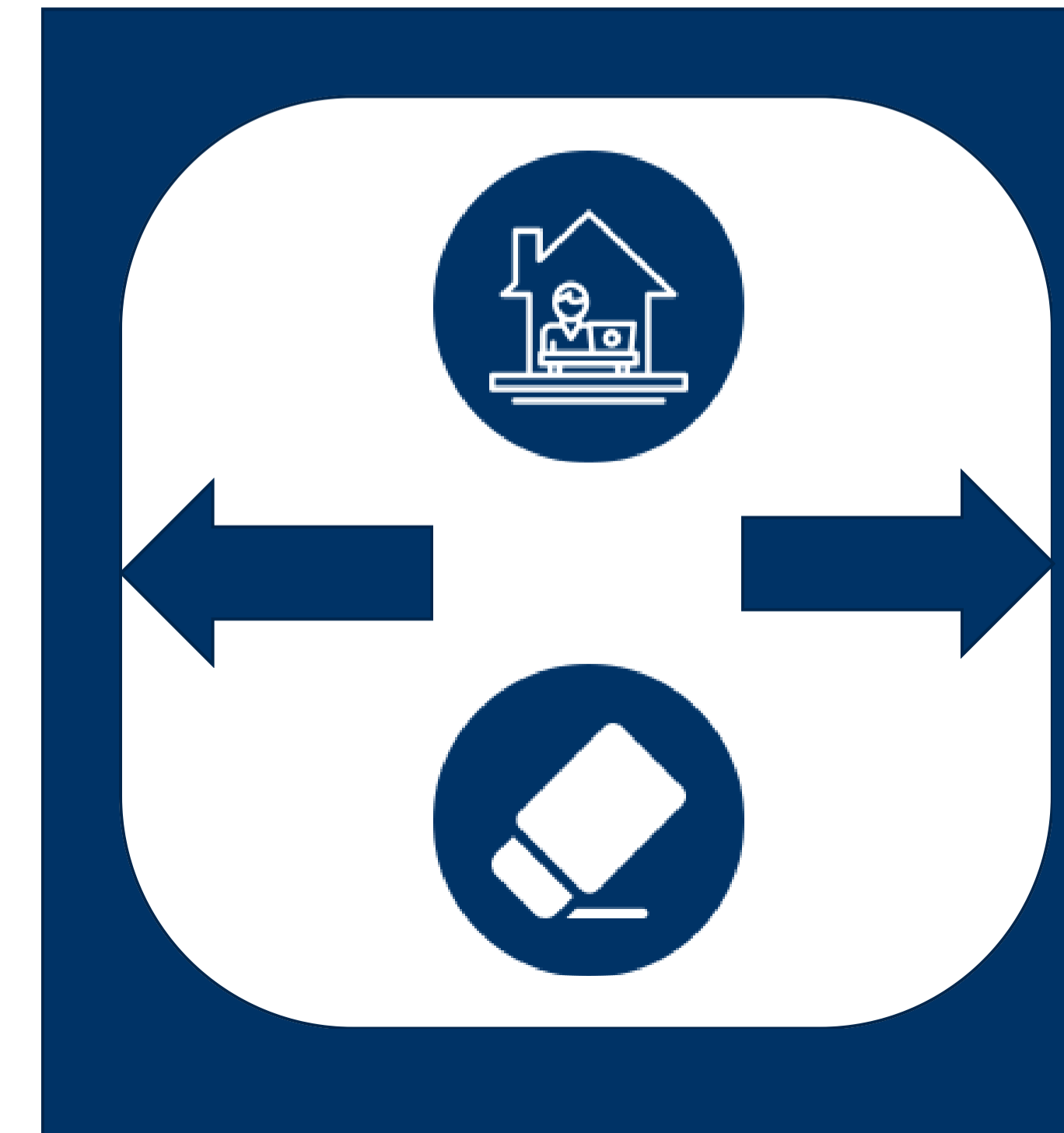
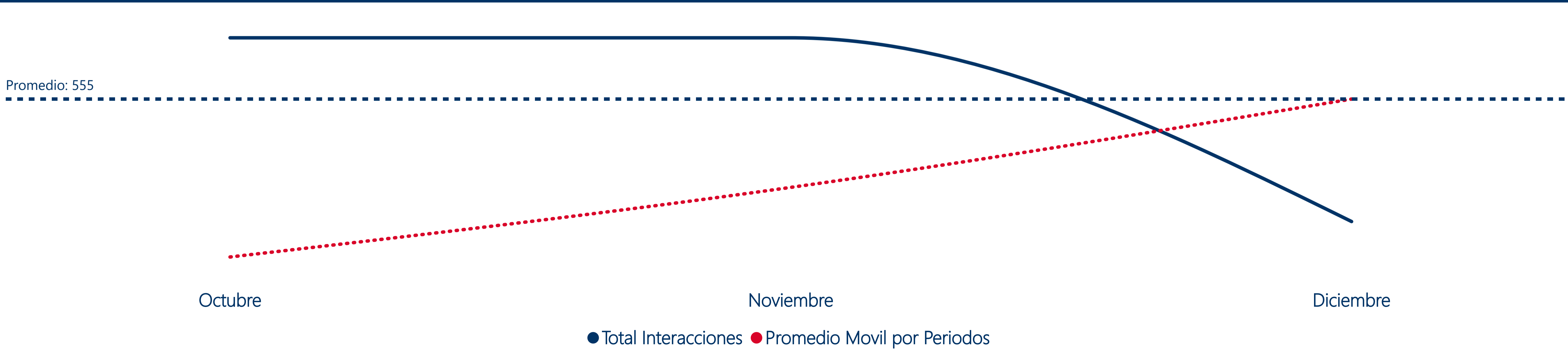
### Total Interacciones por Mes



### % Variación Interacciones por Mes



### Total Interacciones vs Promedio Móvil



# CANAL TELEFÓNICO

Octubre

Noviembre

Diciembre

Trim.1

Trim.2

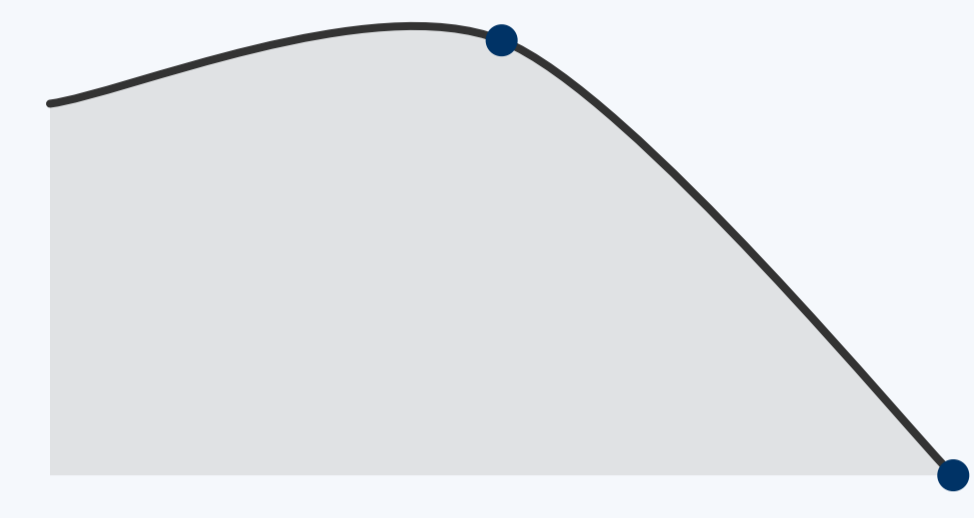
Trim.3

Trim.4

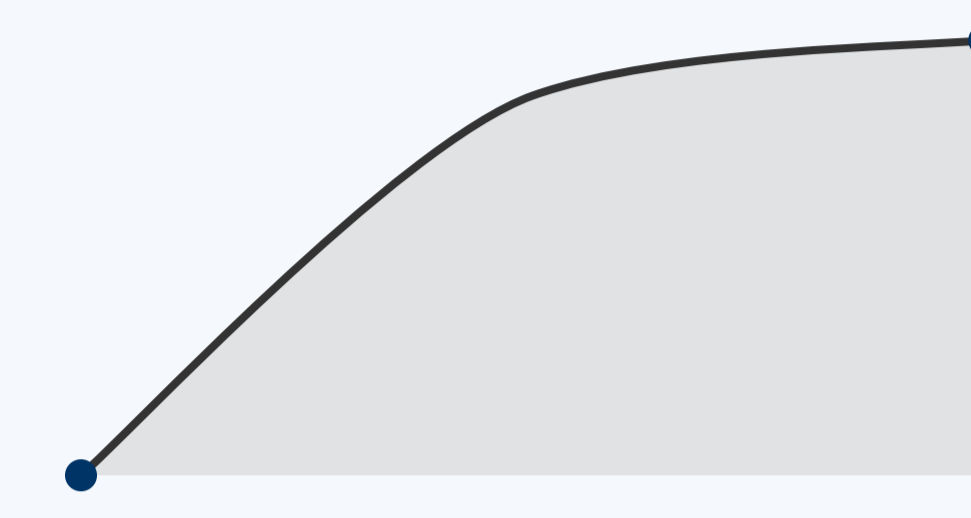
Recibidas  
20.681



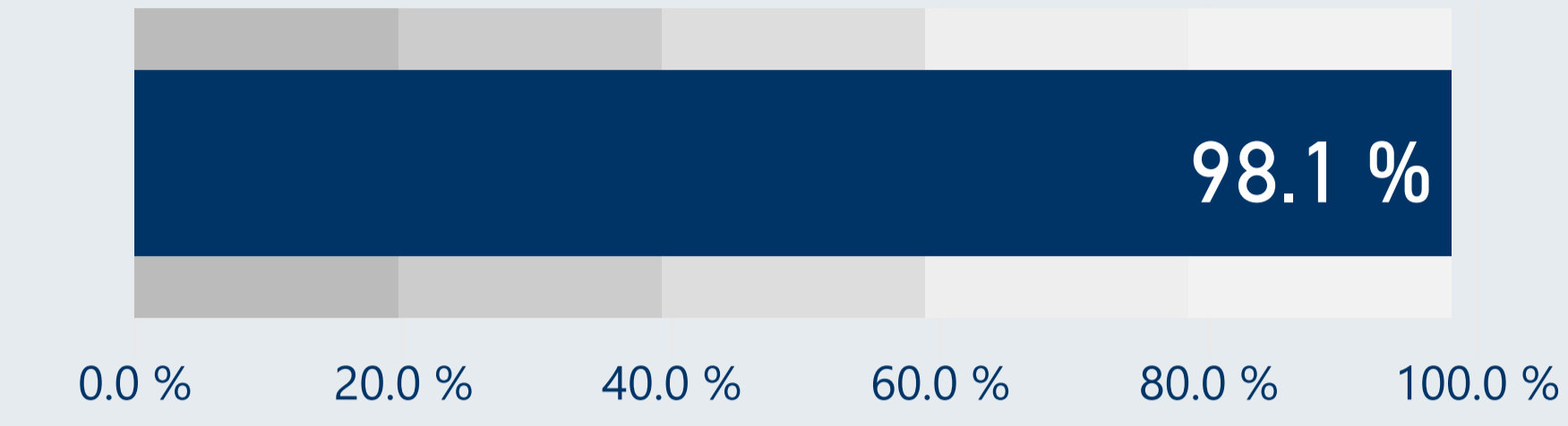
Atendidas  
20.286



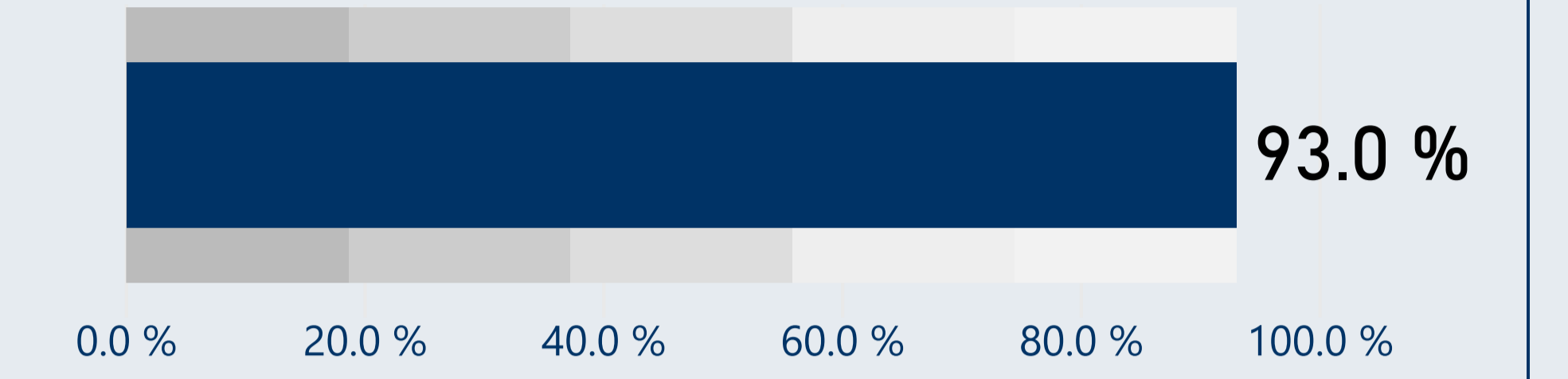
Abandonadas  
395



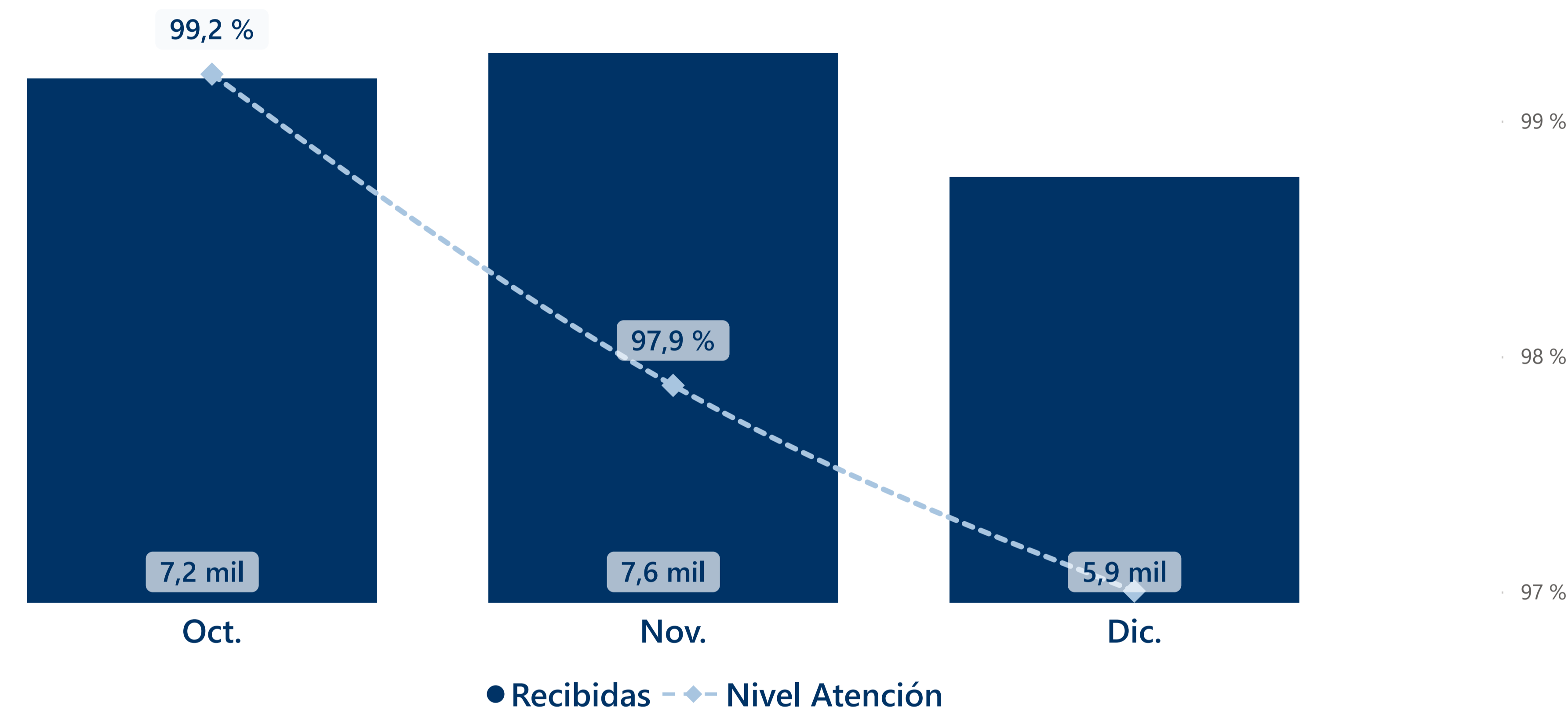
Nivel Atención



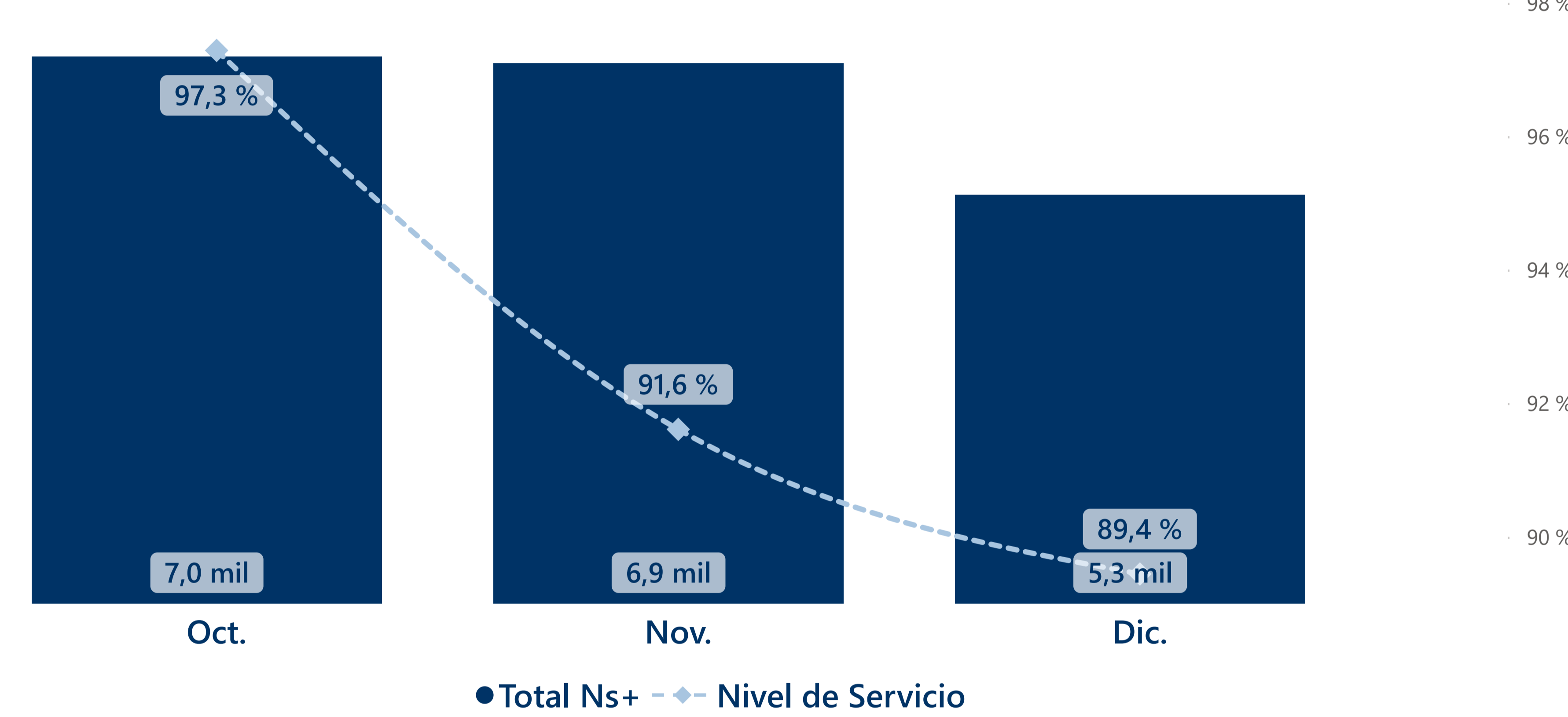
Nivel Servicio



Recibidas y Nivel Atención por Mes

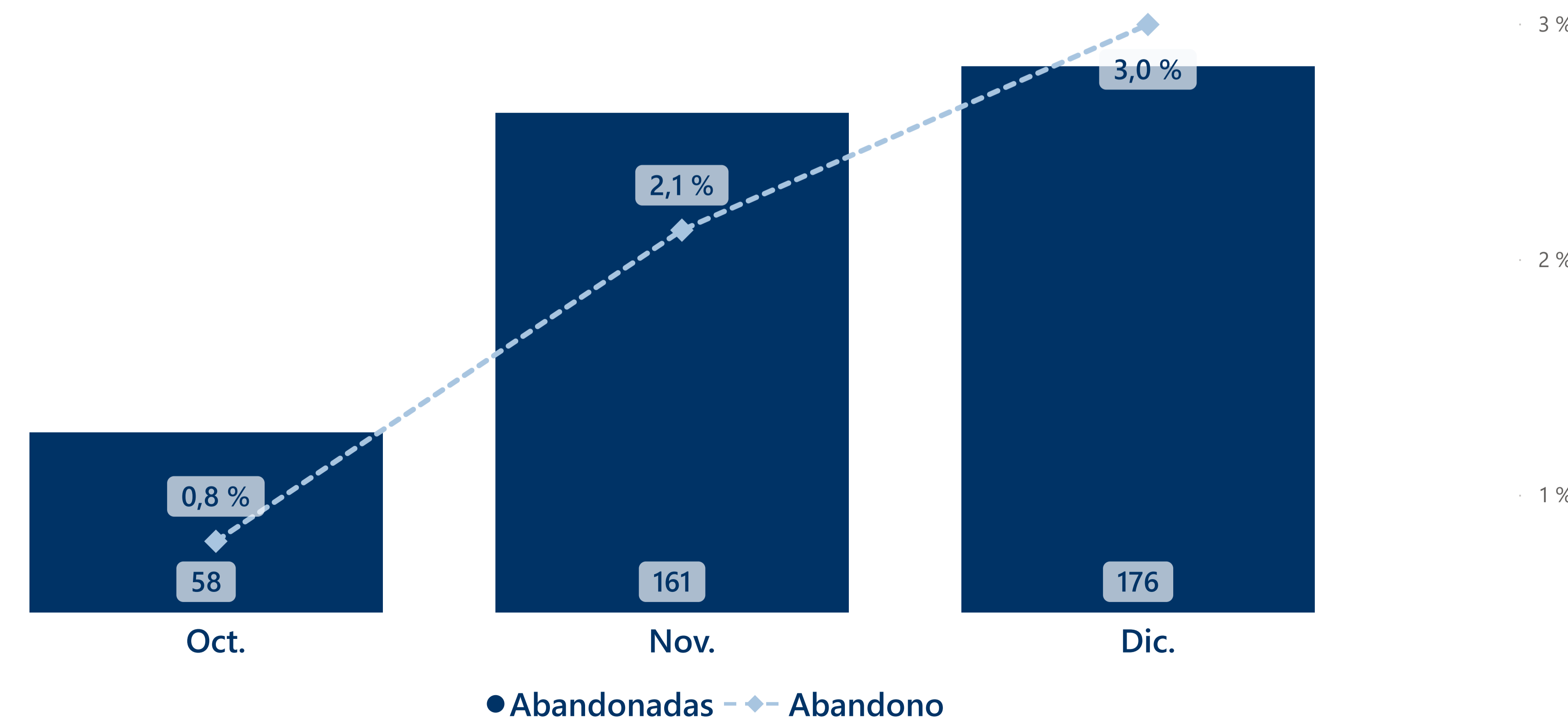


Total Ns+ y Nivel de Servicio por Mes

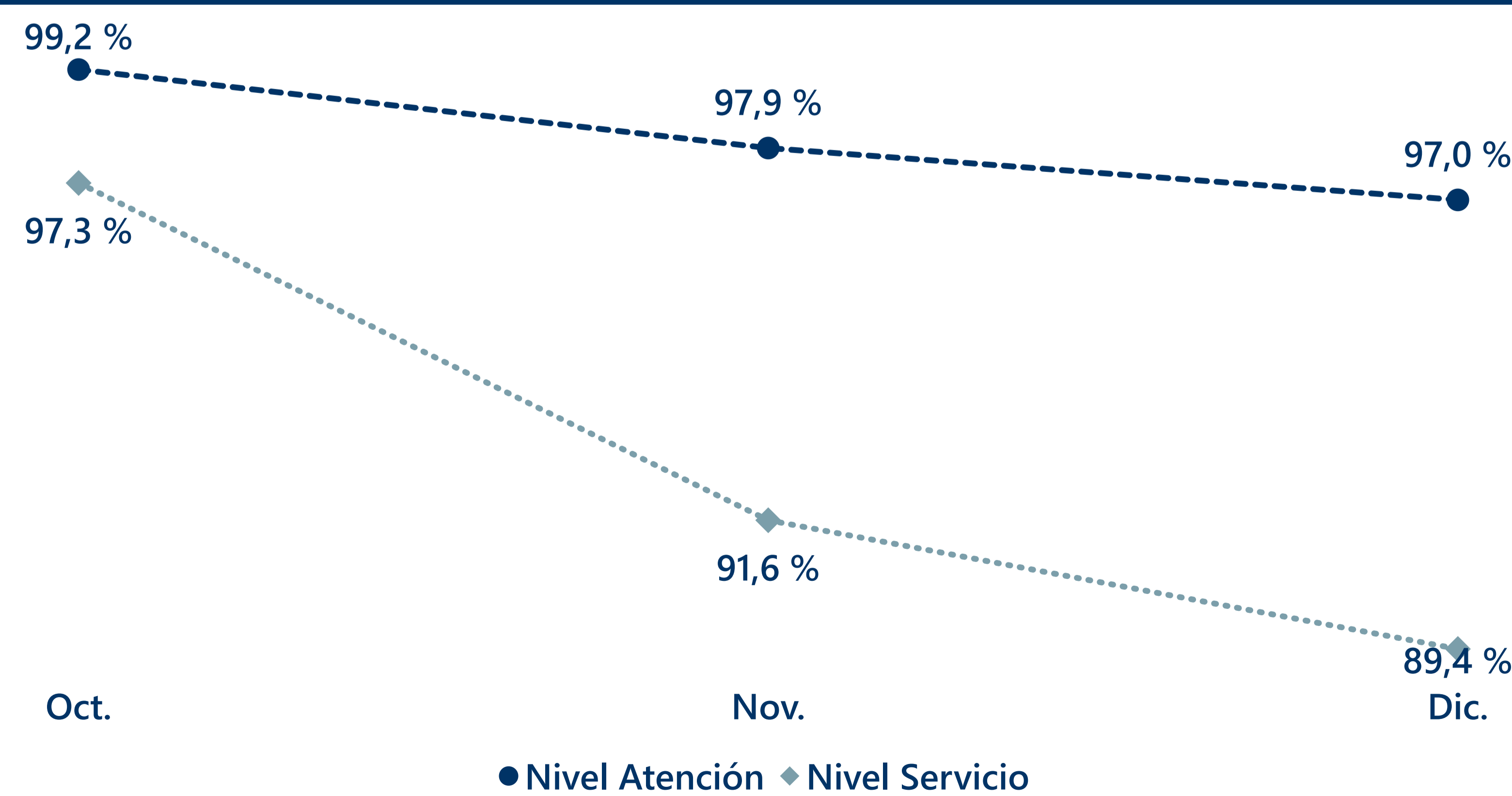


| Mes  | Atención | Servicio |
|------|----------|----------|
| Oct. | 99,2 % ▼ | 97,3 % ▼ |
| Nov. | 97,9 % ▼ | 91,6 % ▼ |
| Dic. | 97,0 % ▼ | 89,4 % ▼ |

Abandonadas y Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes



# CLICK TO CALL

Octubre

Noviembre

Diciembre

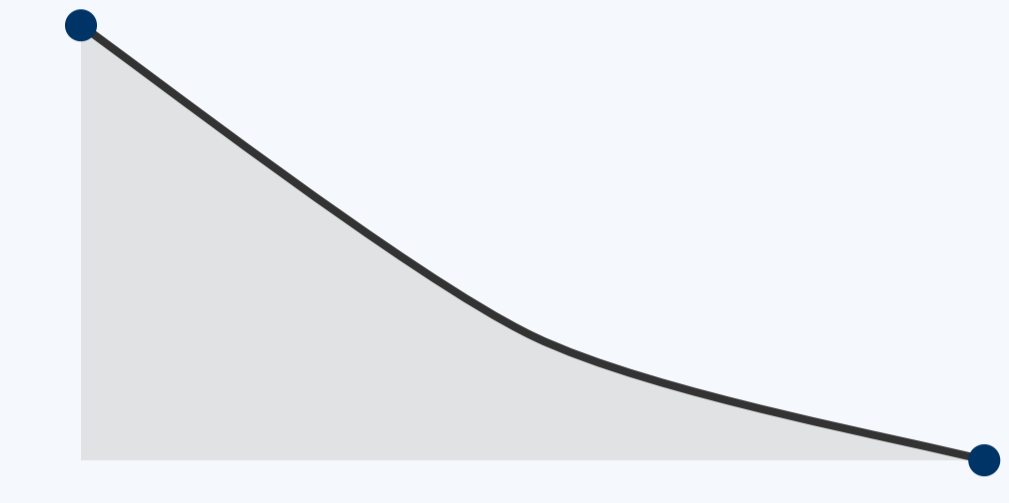
Trim.1

Trim.2

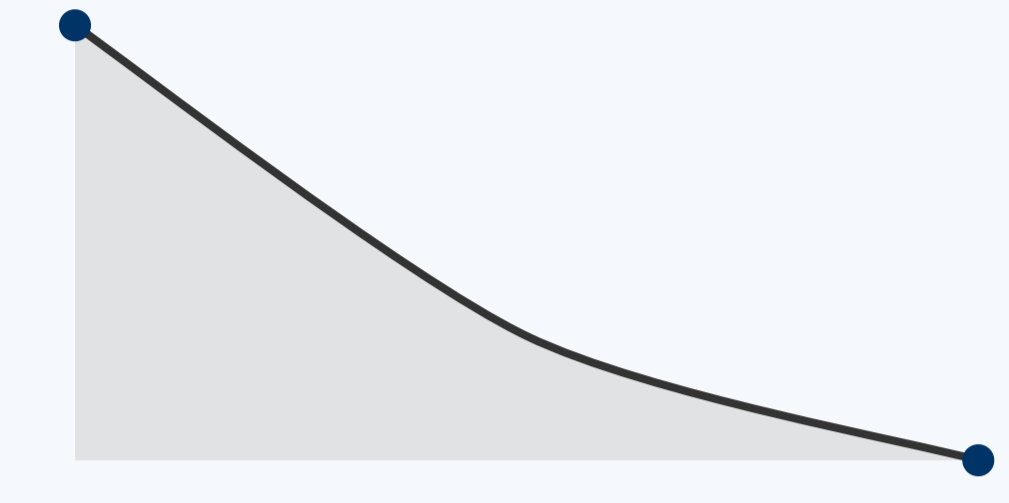
Trim.3

Trim.4

Recibidas  
**492**



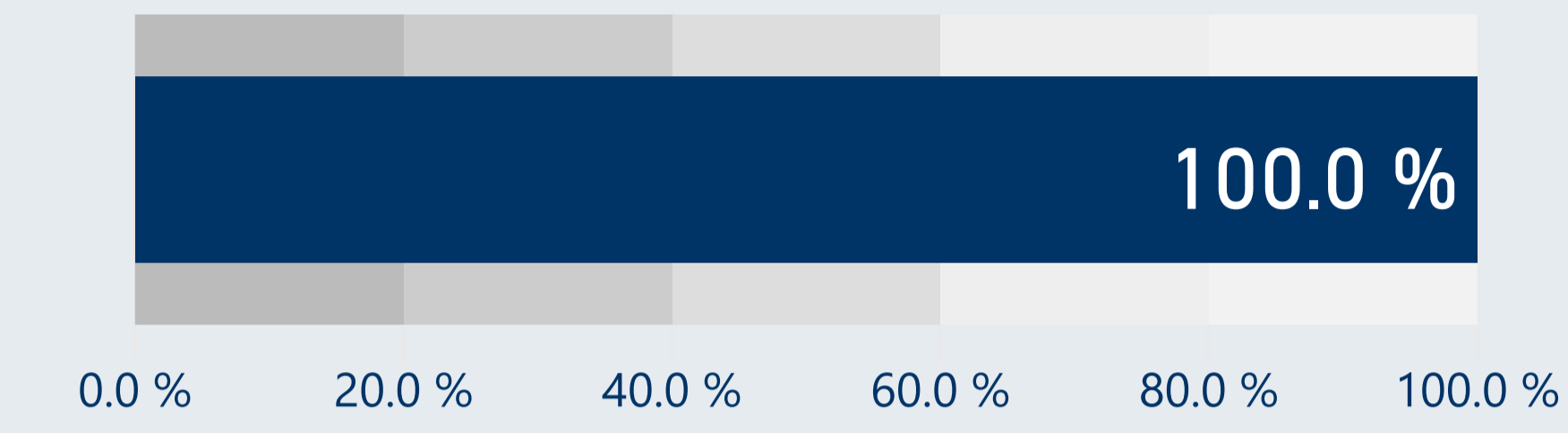
Atendidas  
**492**



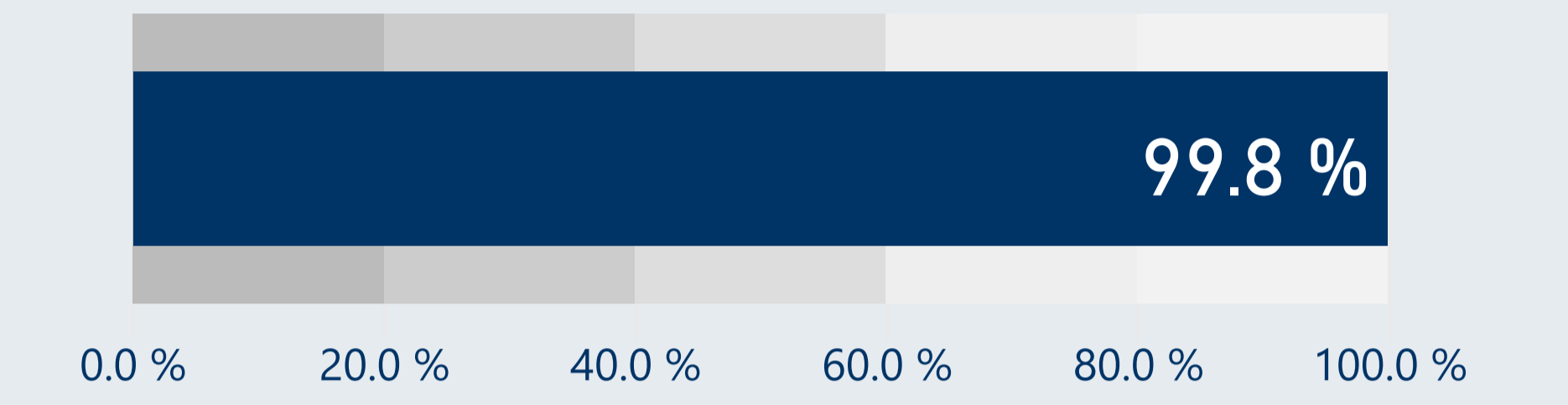
Abandonadas  
**0**



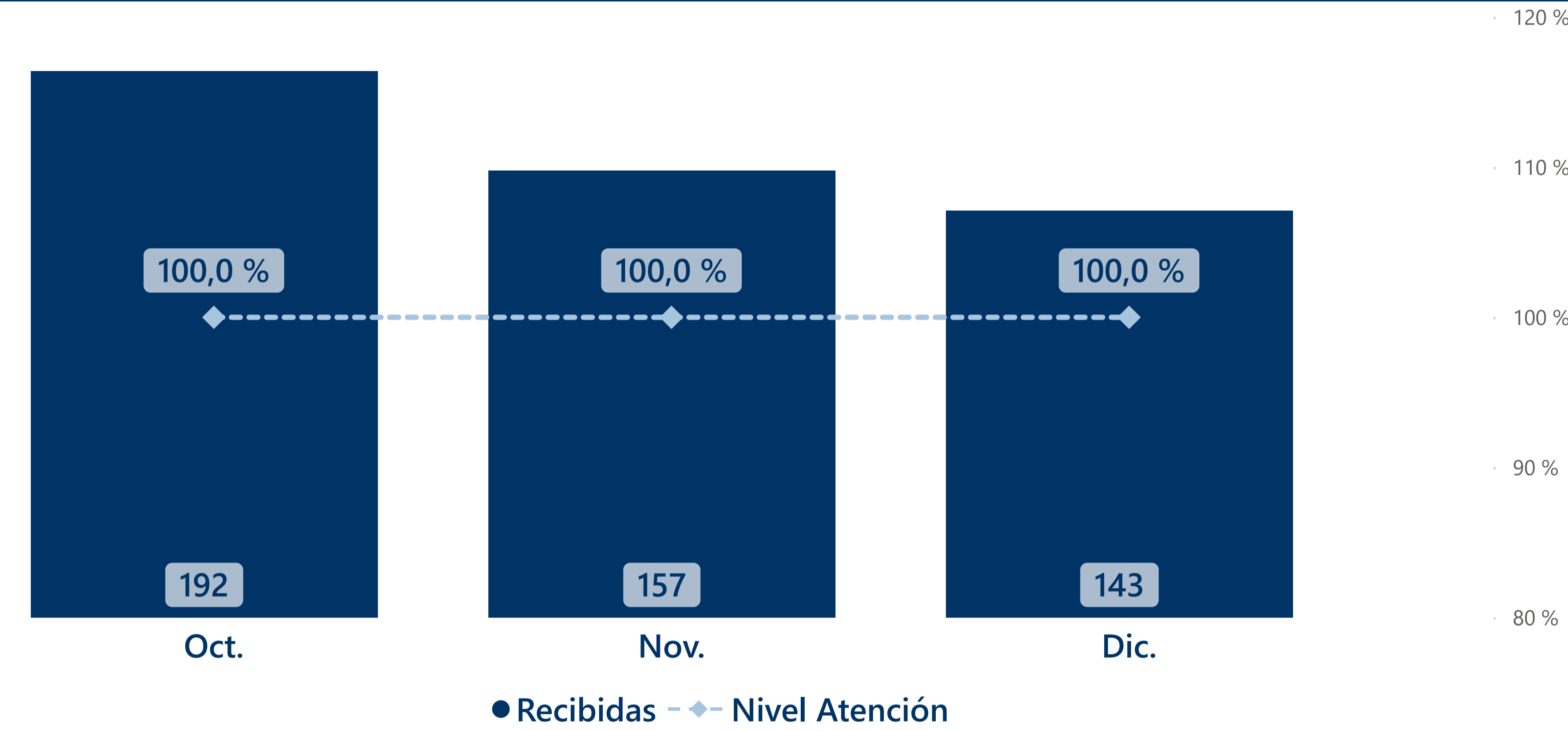
Nivel Atención



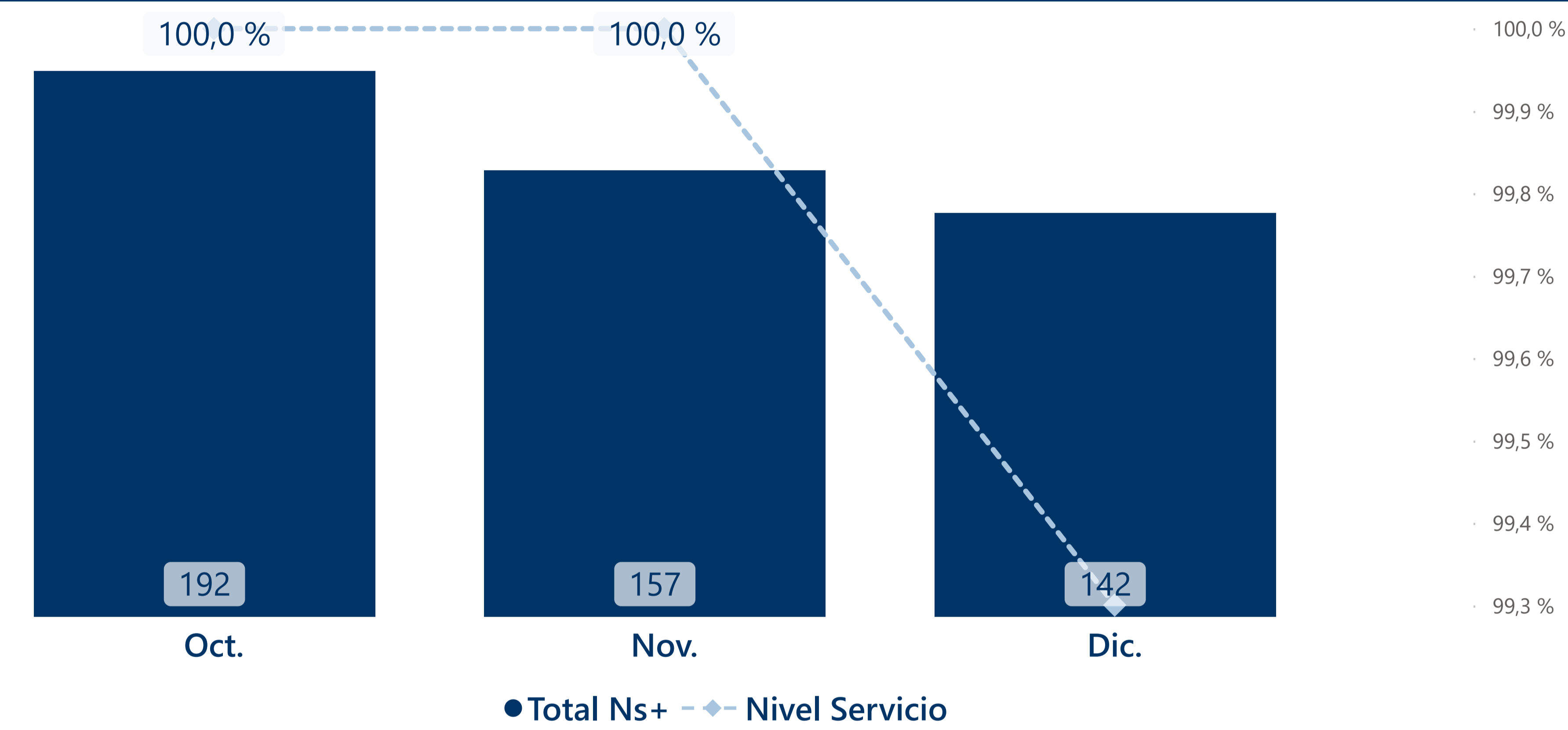
Nivel Servicio



Recibidas y Nivel Atención por Mes

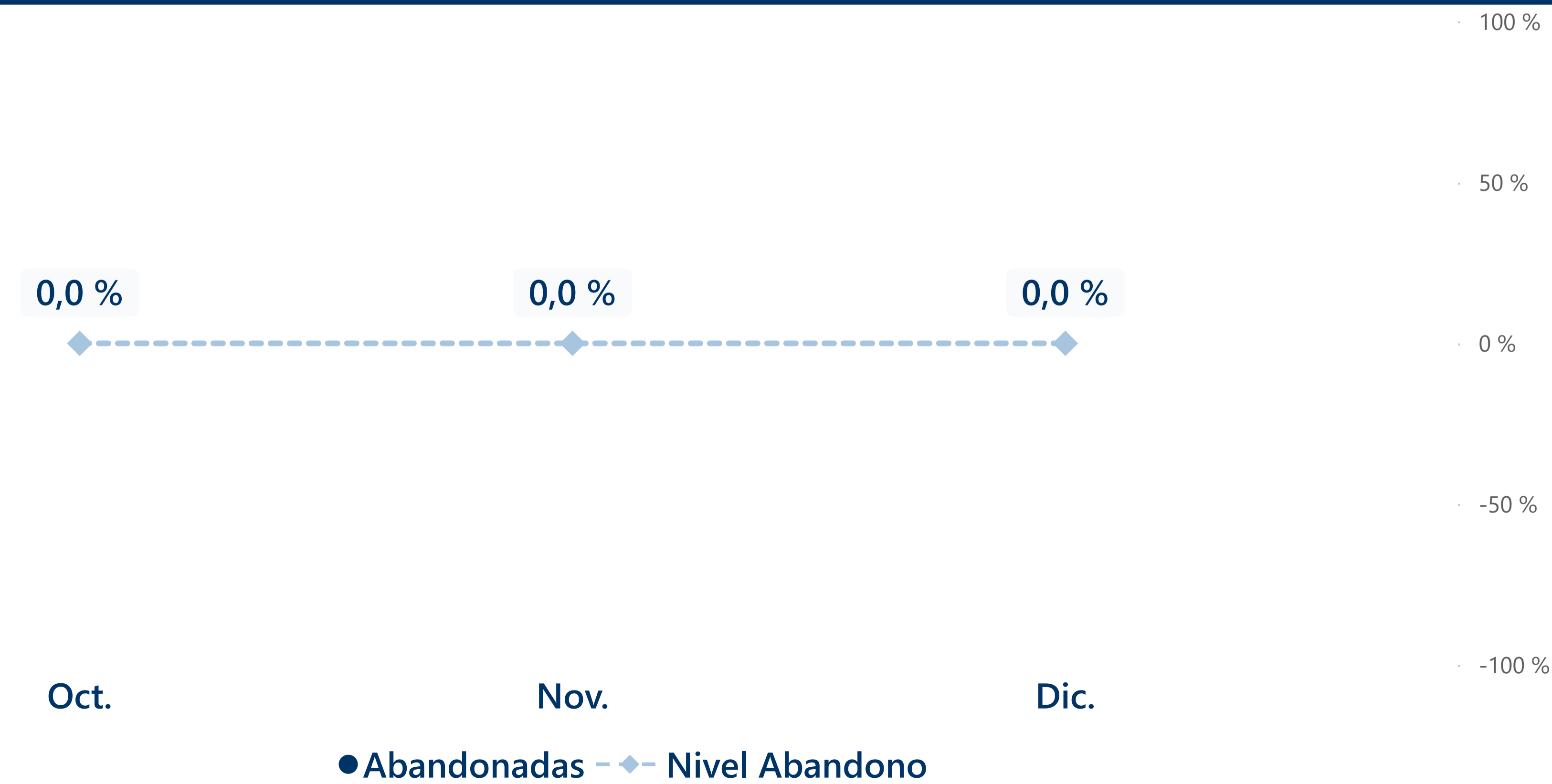


Total Ns+ y Nivel Servicio por Mes

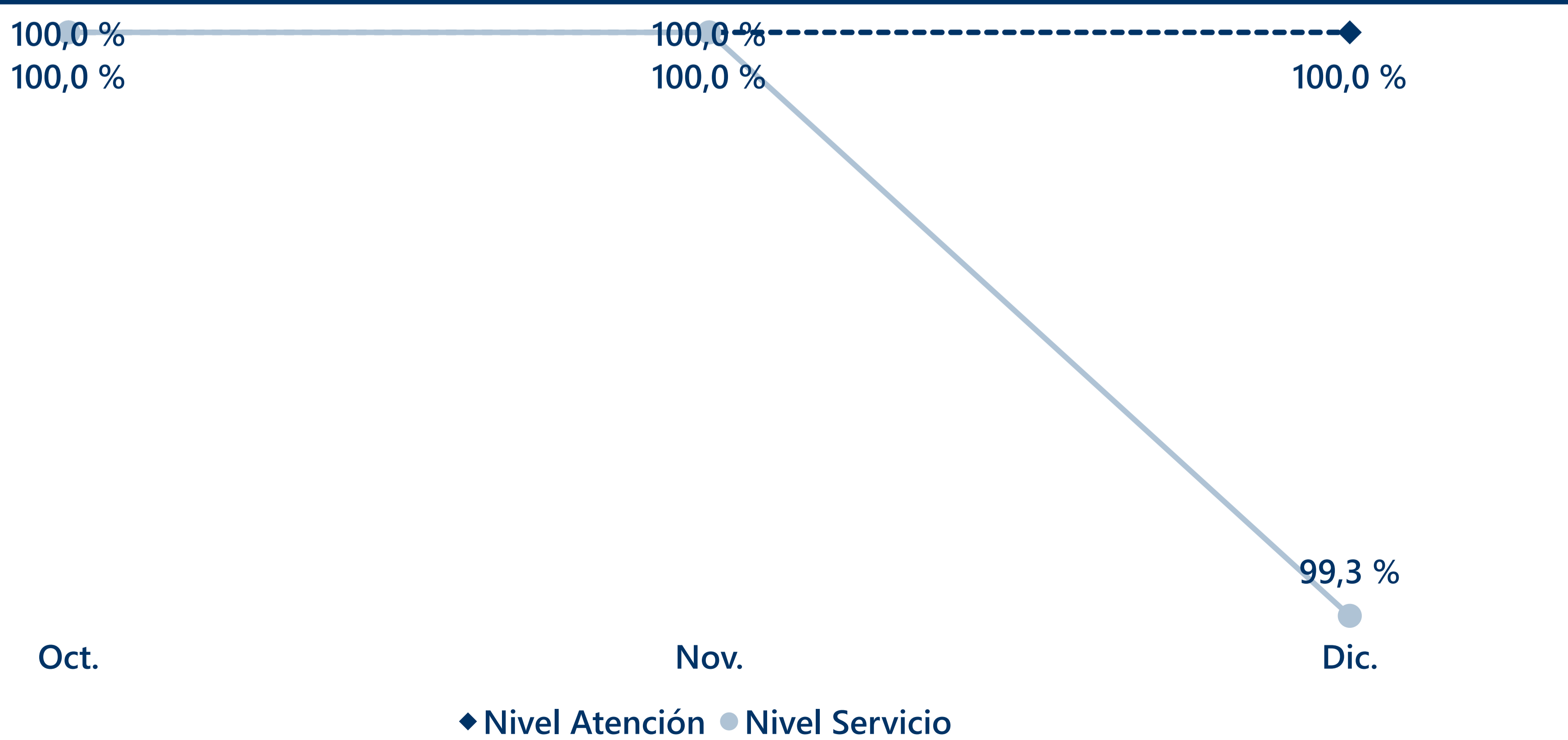


| Mes  | Atención  | Servicio  |
|------|-----------|-----------|
| Oct. | 100,0 % ▲ | 100,0 % ▲ |
| Nov. | 100,0 % ▼ | 100,0 % ▼ |
| Dic. | 100,0 % ▼ | 99,3 % ▼  |

Abandonadas y Nivel Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes





# CHAT

Octubre

Noviembre

Diciembre

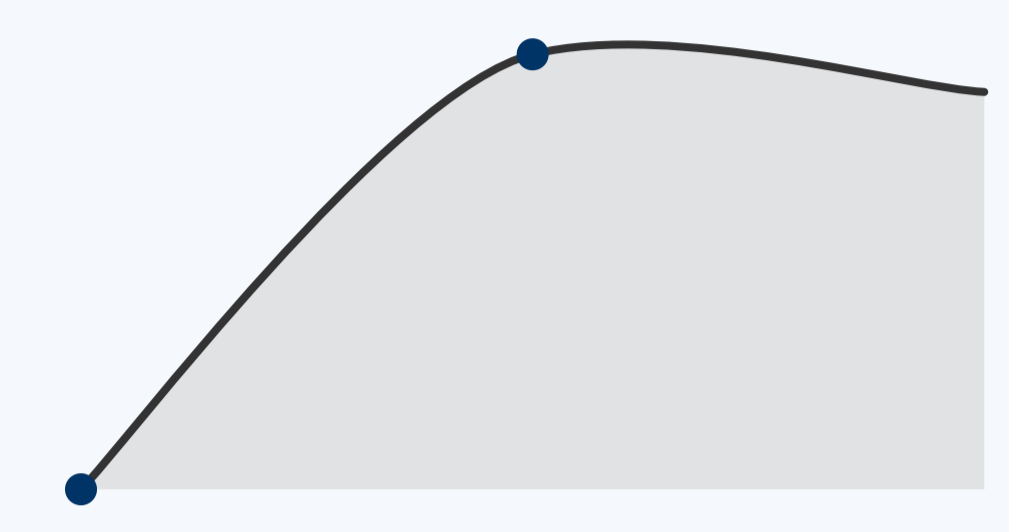
Trim.1

Trim.2

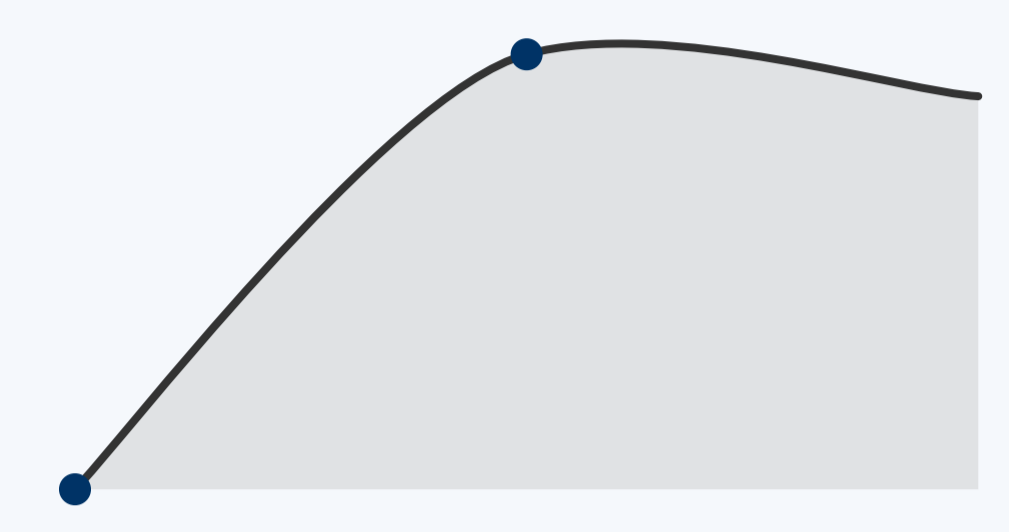
Trim.3

Trim.4

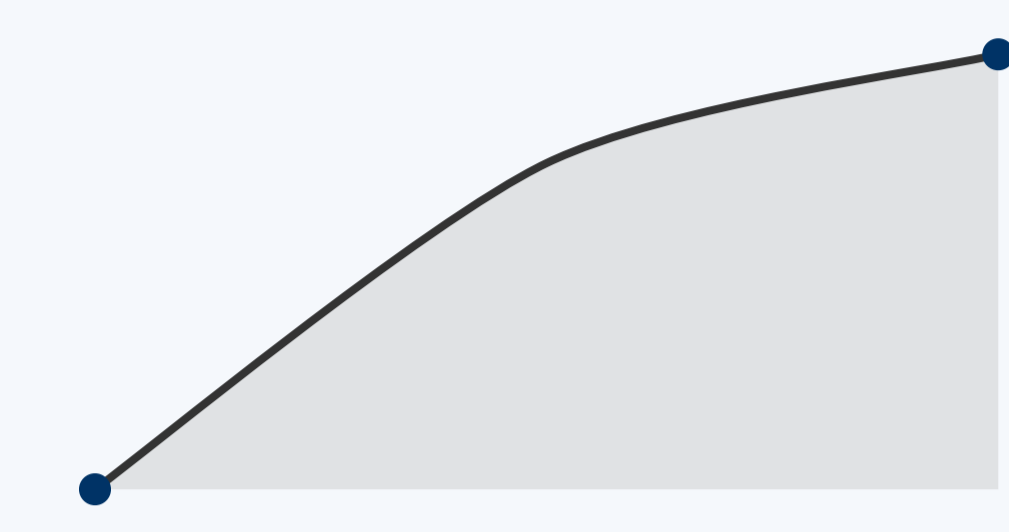
Recibidos  
**3.877**



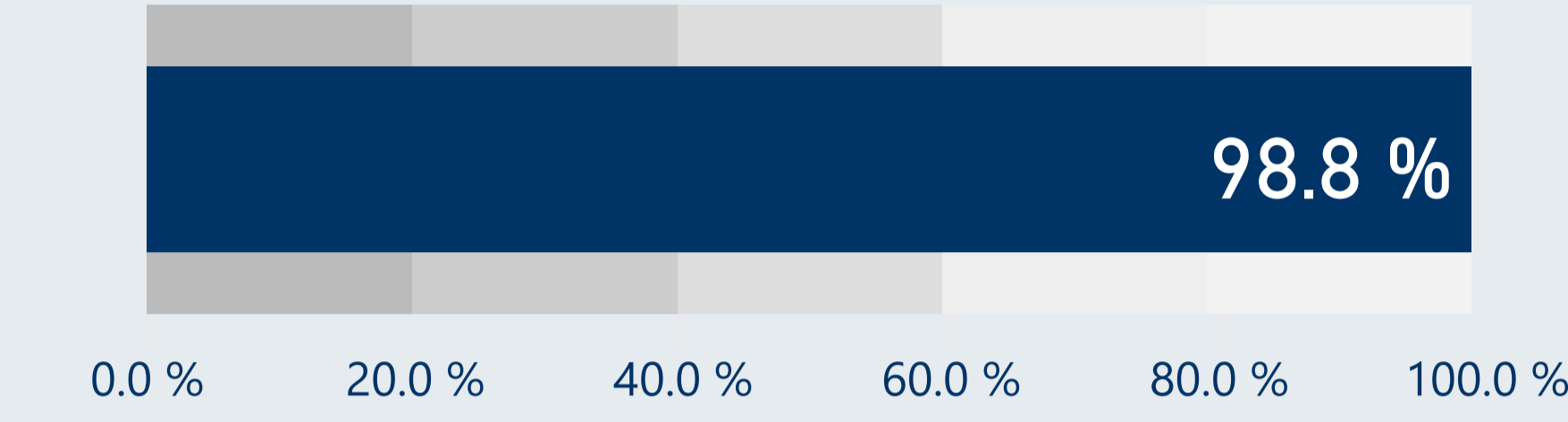
Atendidos  
**3.832**



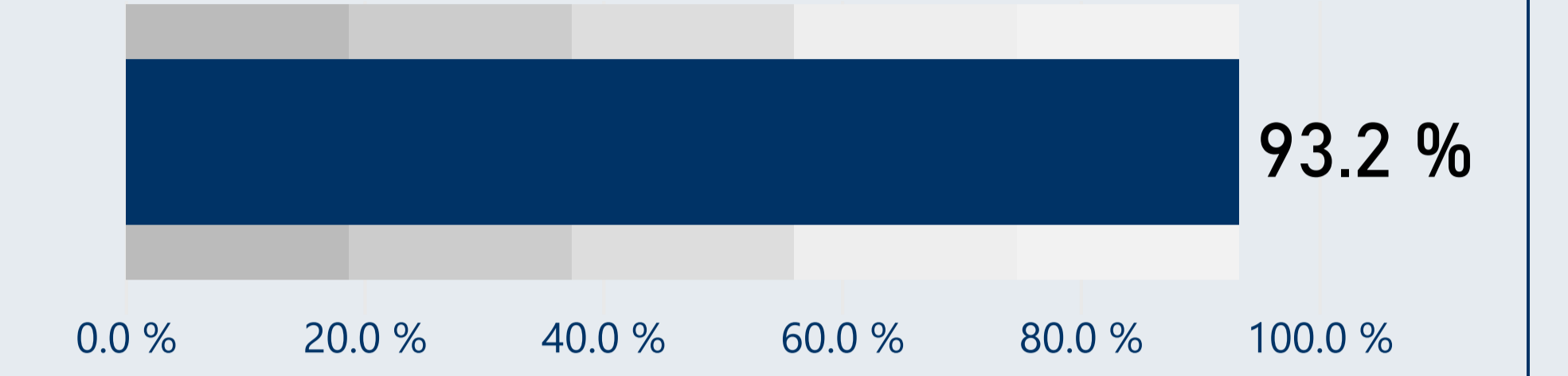
Abandonados  
**45**



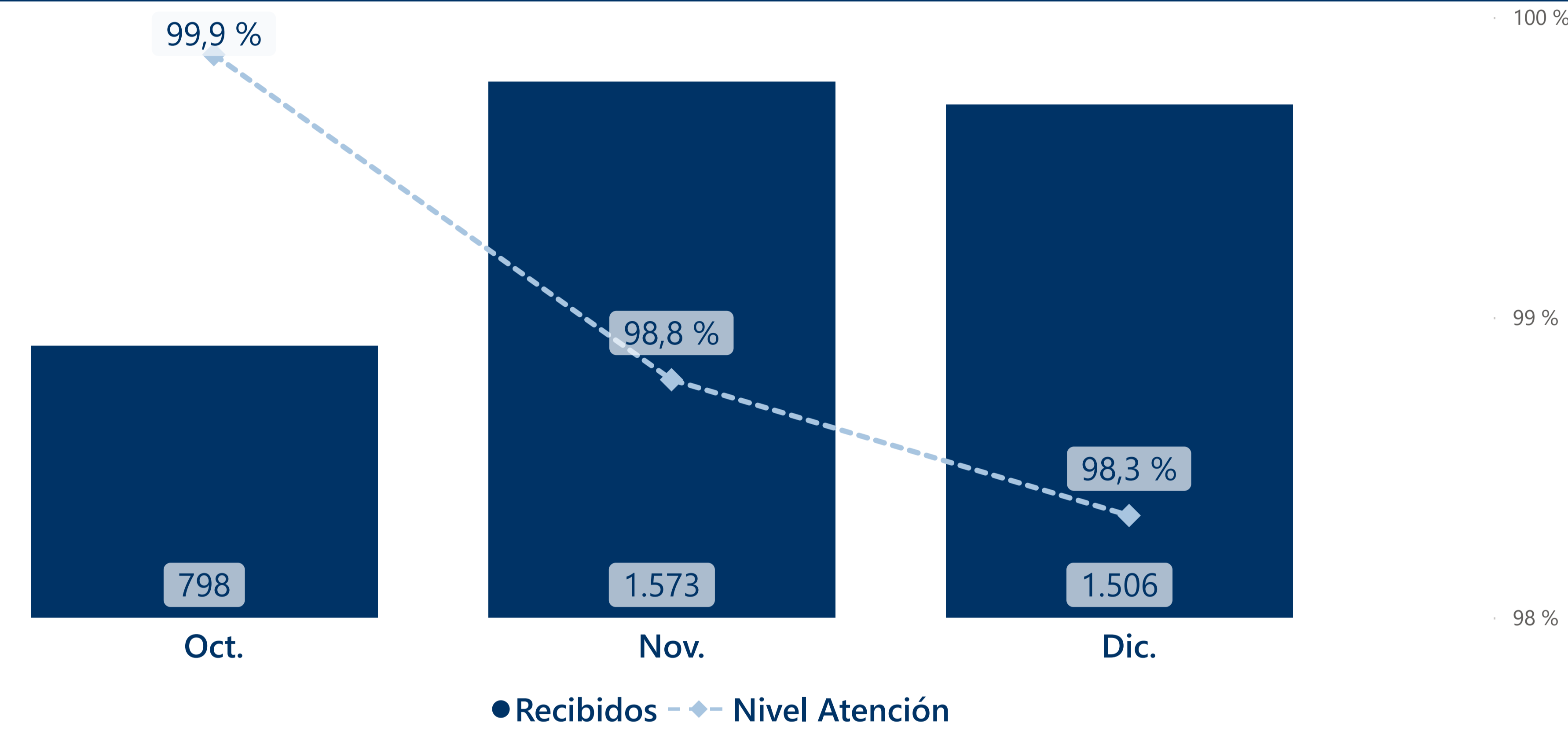
Nivel Atención



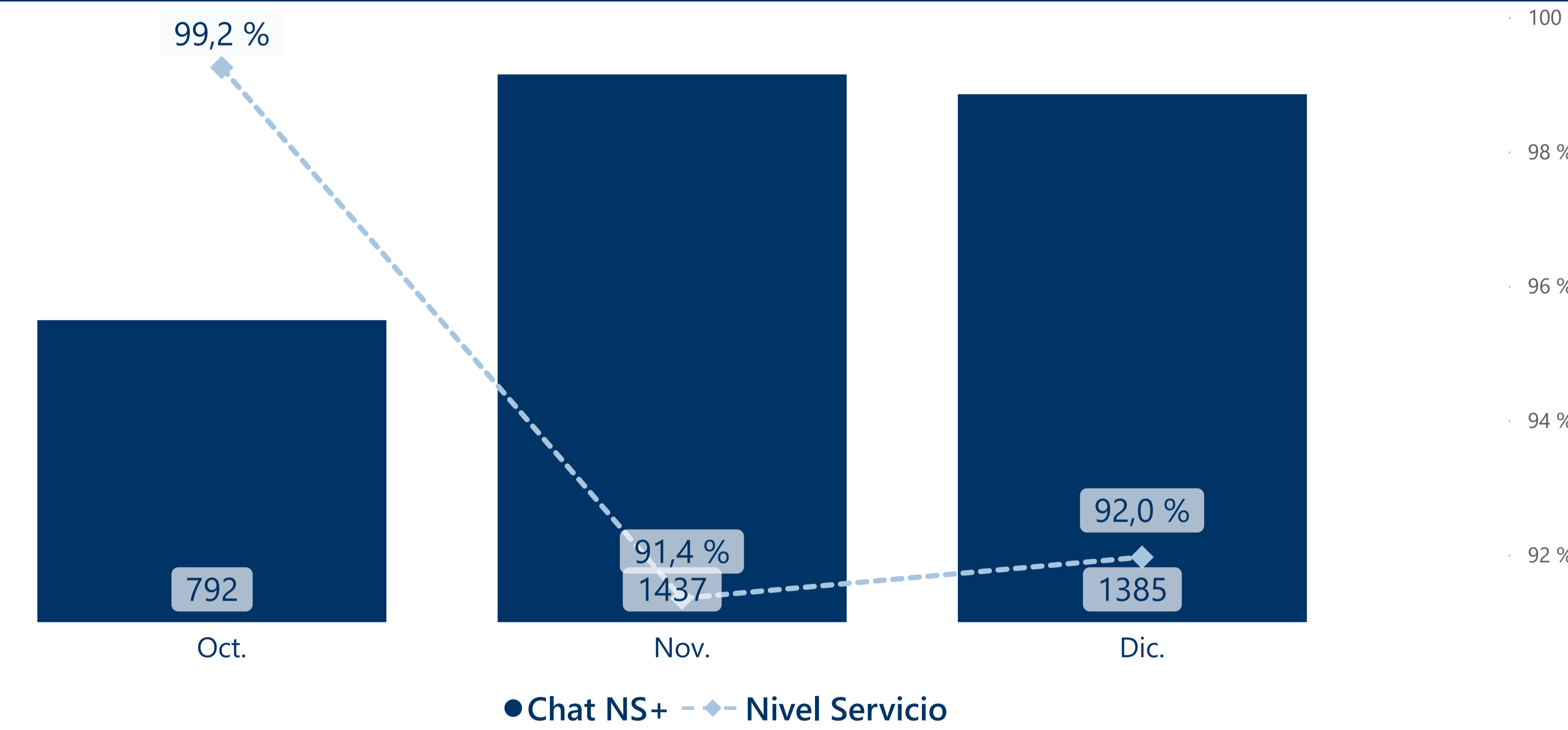
Nivel Servicio



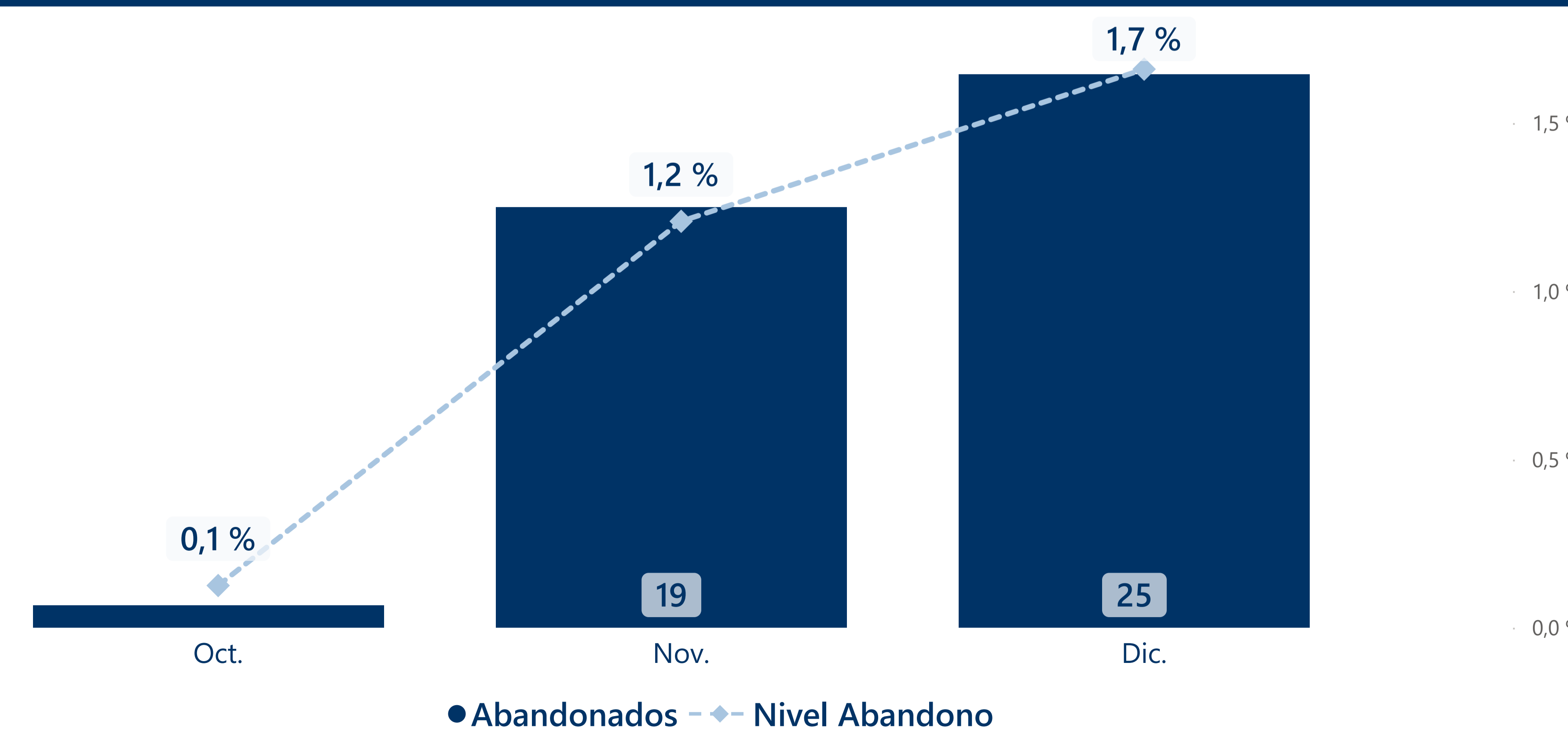
Recibidos y Nivel Atención por Mes



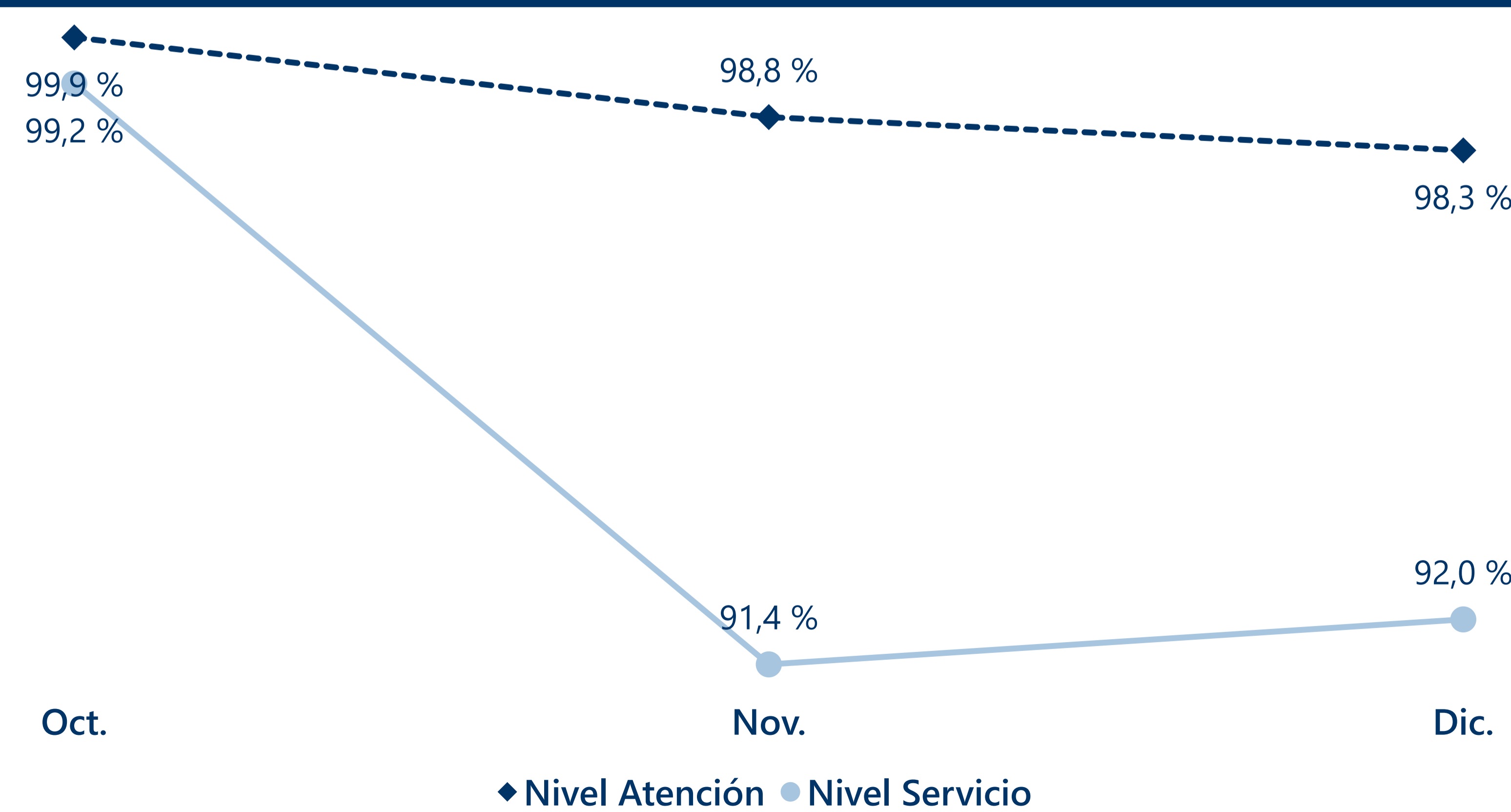
Chat NS+ y Nivel Servicio por Mes



Abandonados y Nivel Abandono por Mes



Nivel Atención y Nivel Servicio por Mes



## Mes Atención Servicio

| Mes  | Atención | Servicio |
|------|----------|----------|
| Oct. | 99,9 % ▼ | 99,2 % ▼ |
| Nov. | 98,8 % ▼ | 91,4 % ▼ |
| Dic. | 98,3 % ▼ | 92,0 % ▲ |



# WEB CALL BACK

Octubre

Noviembre

Diciembre

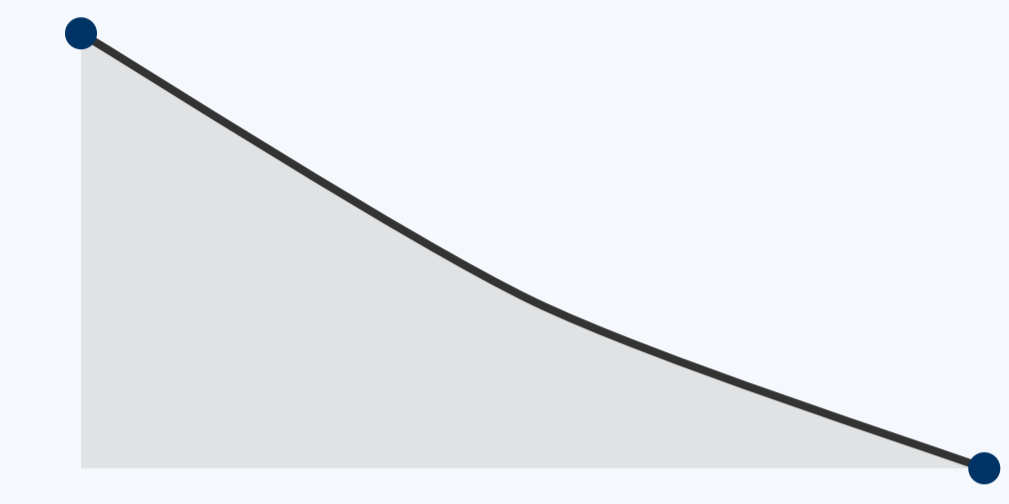
Trim.1

Trim.2

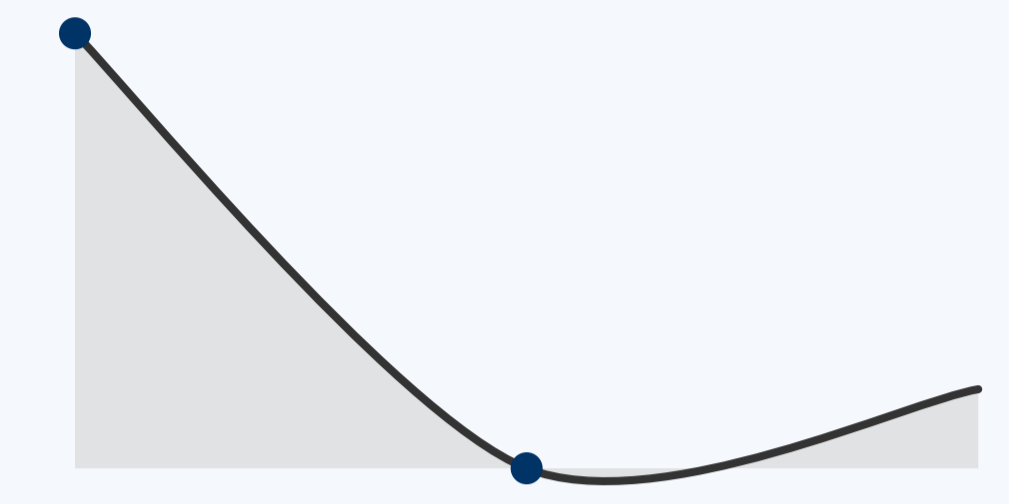
Trim.3

Trim.4

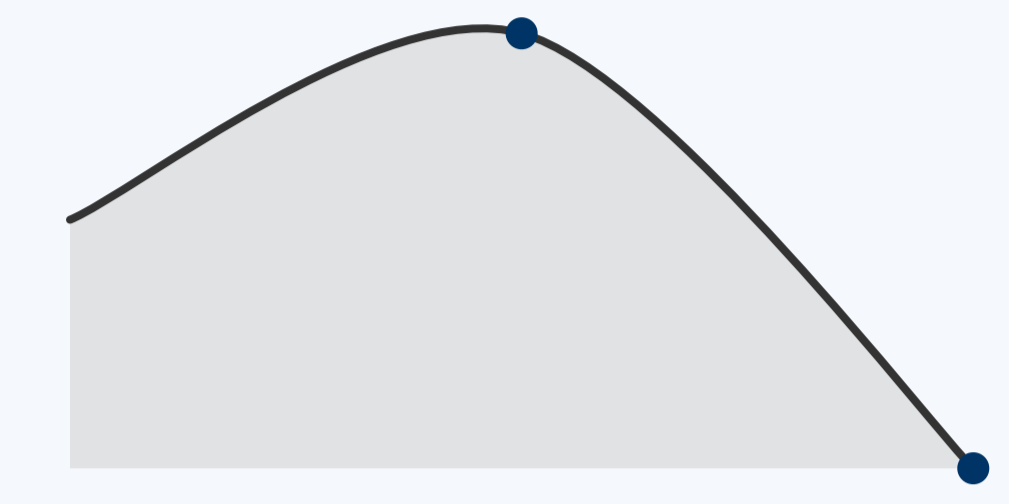
Recibidos  
162



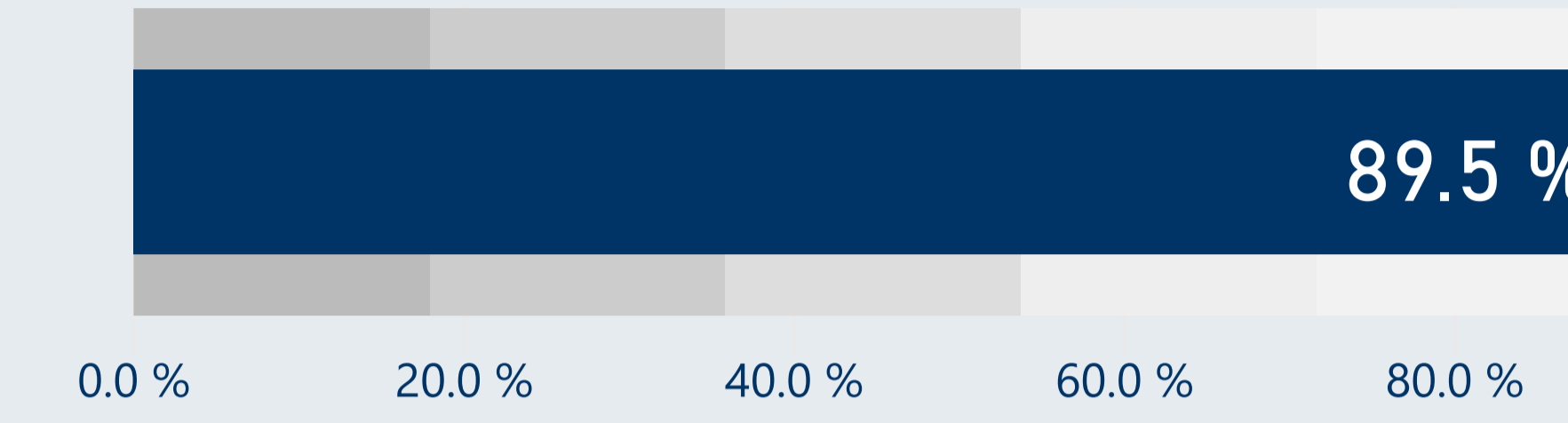
Efectivos  
145



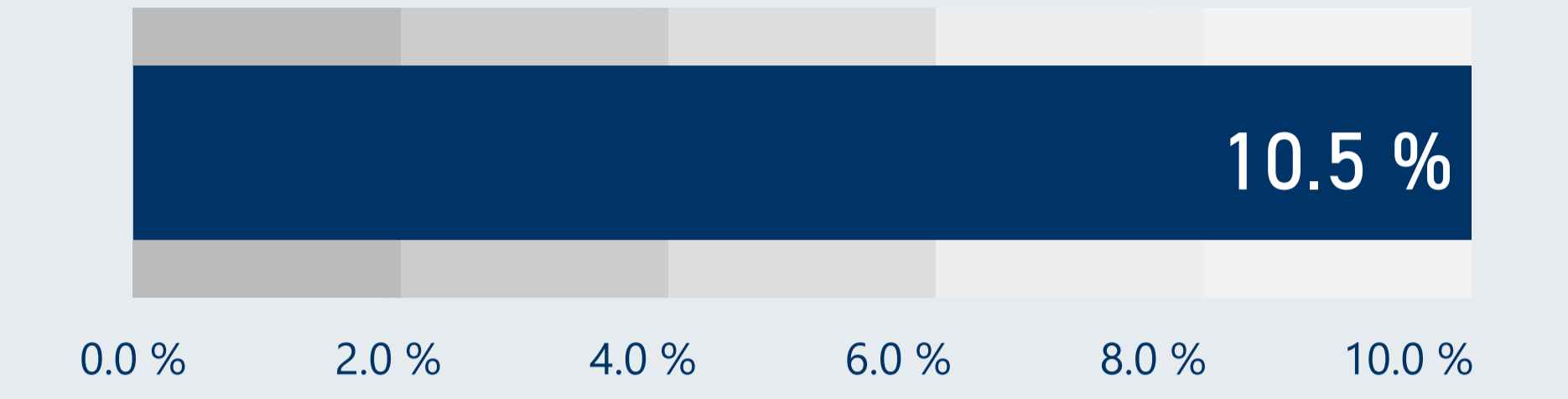
No Efectivos  
17



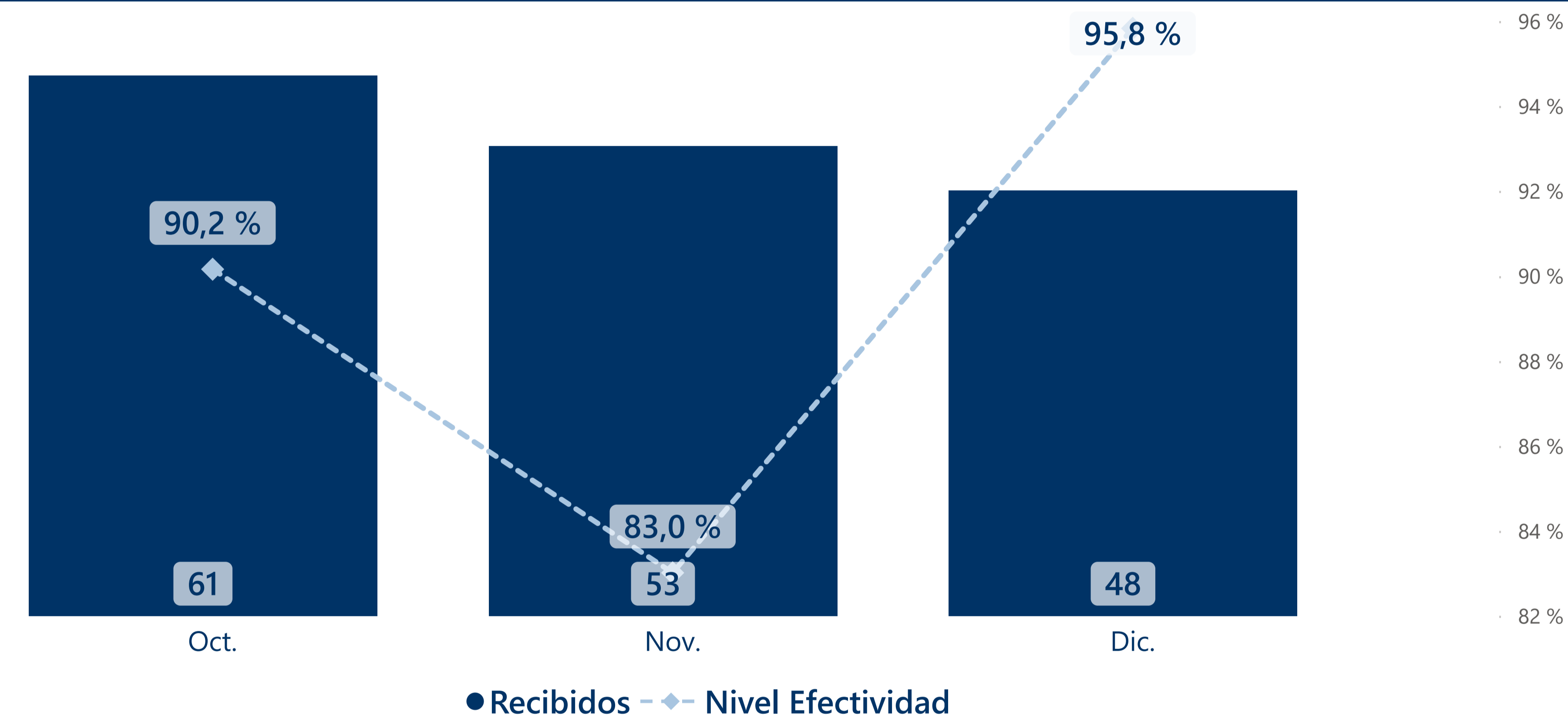
Nivel Efectividad



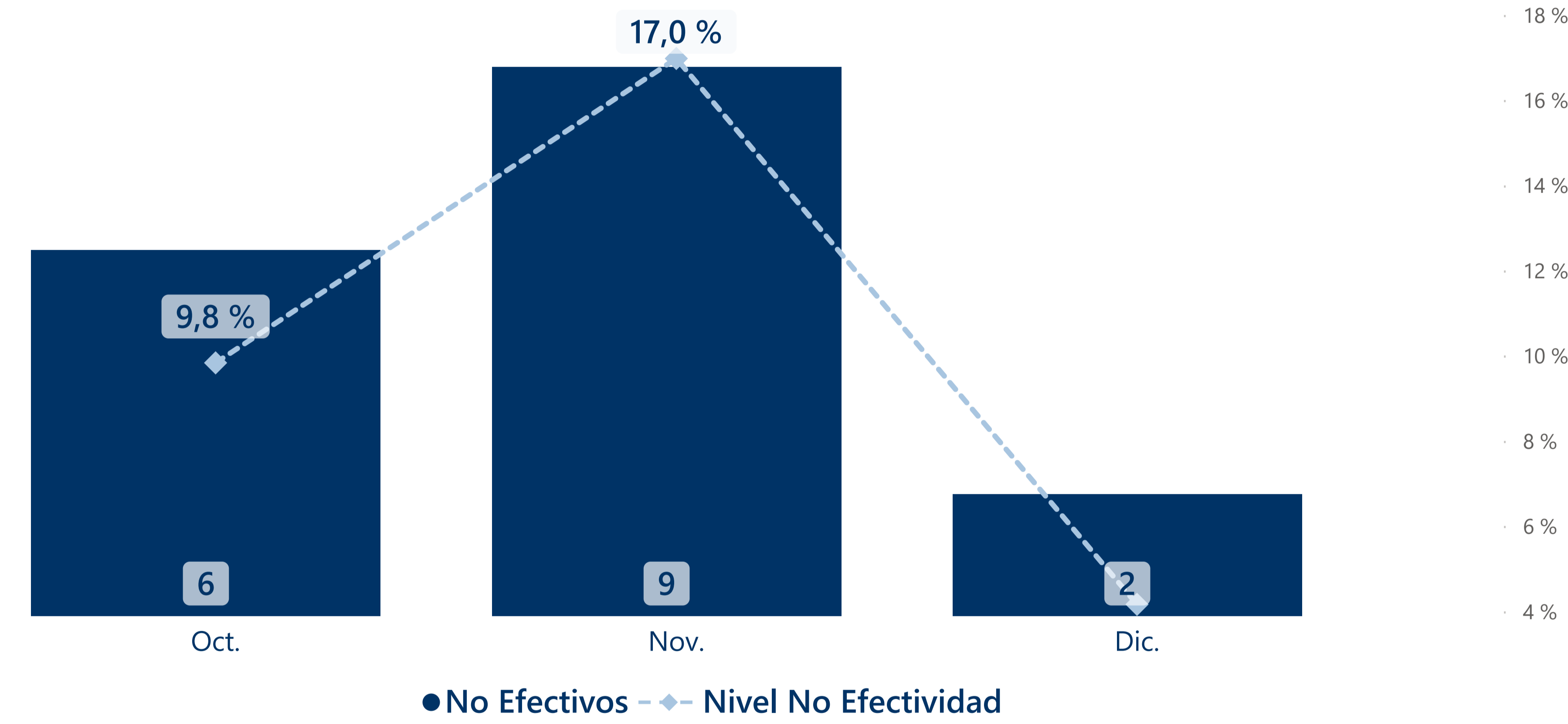
Nivel No Efectividad



Recibidos y Nivel de Efectividad



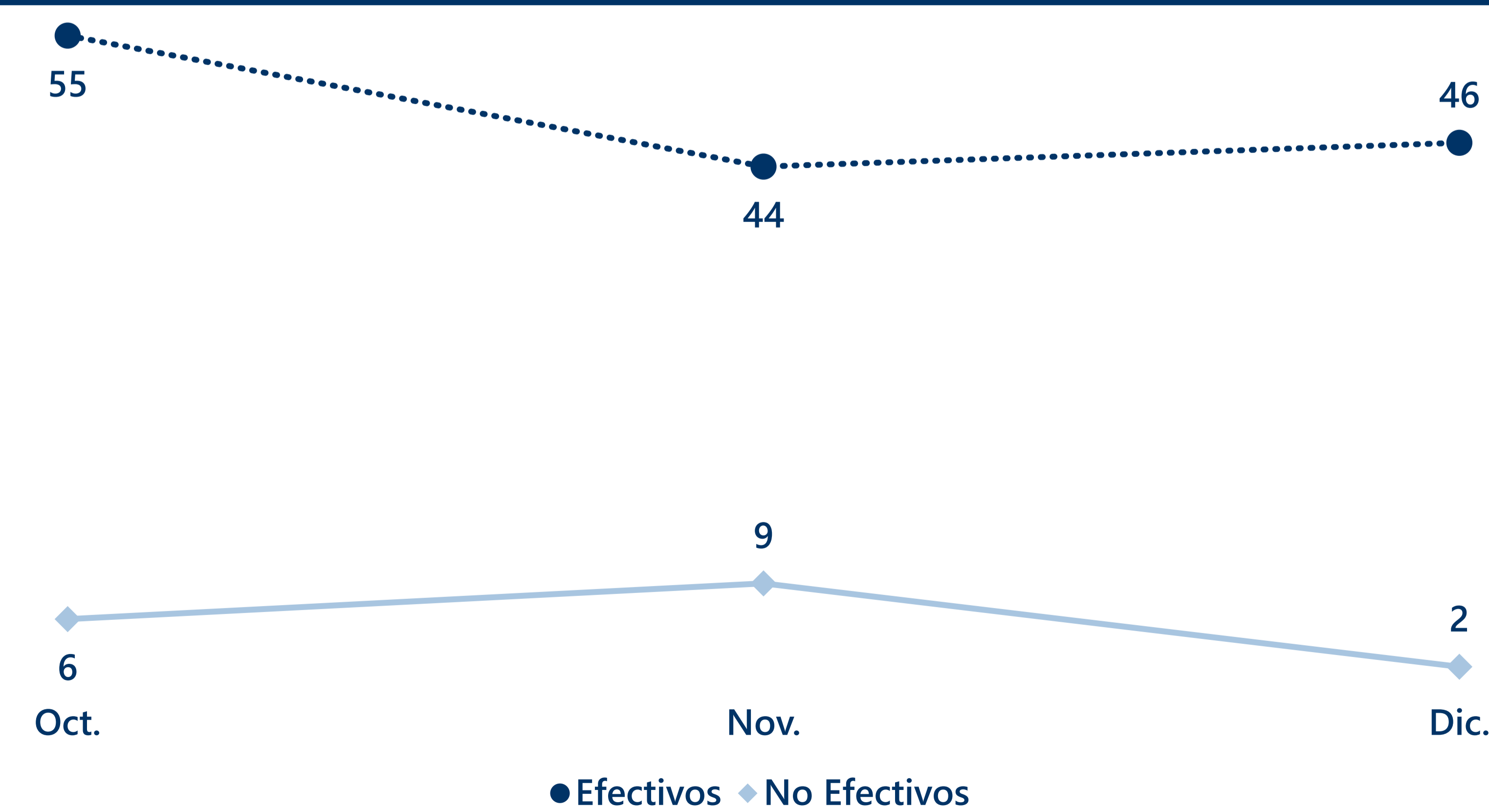
No Efectivos y Nivel No Efectividad por Mes



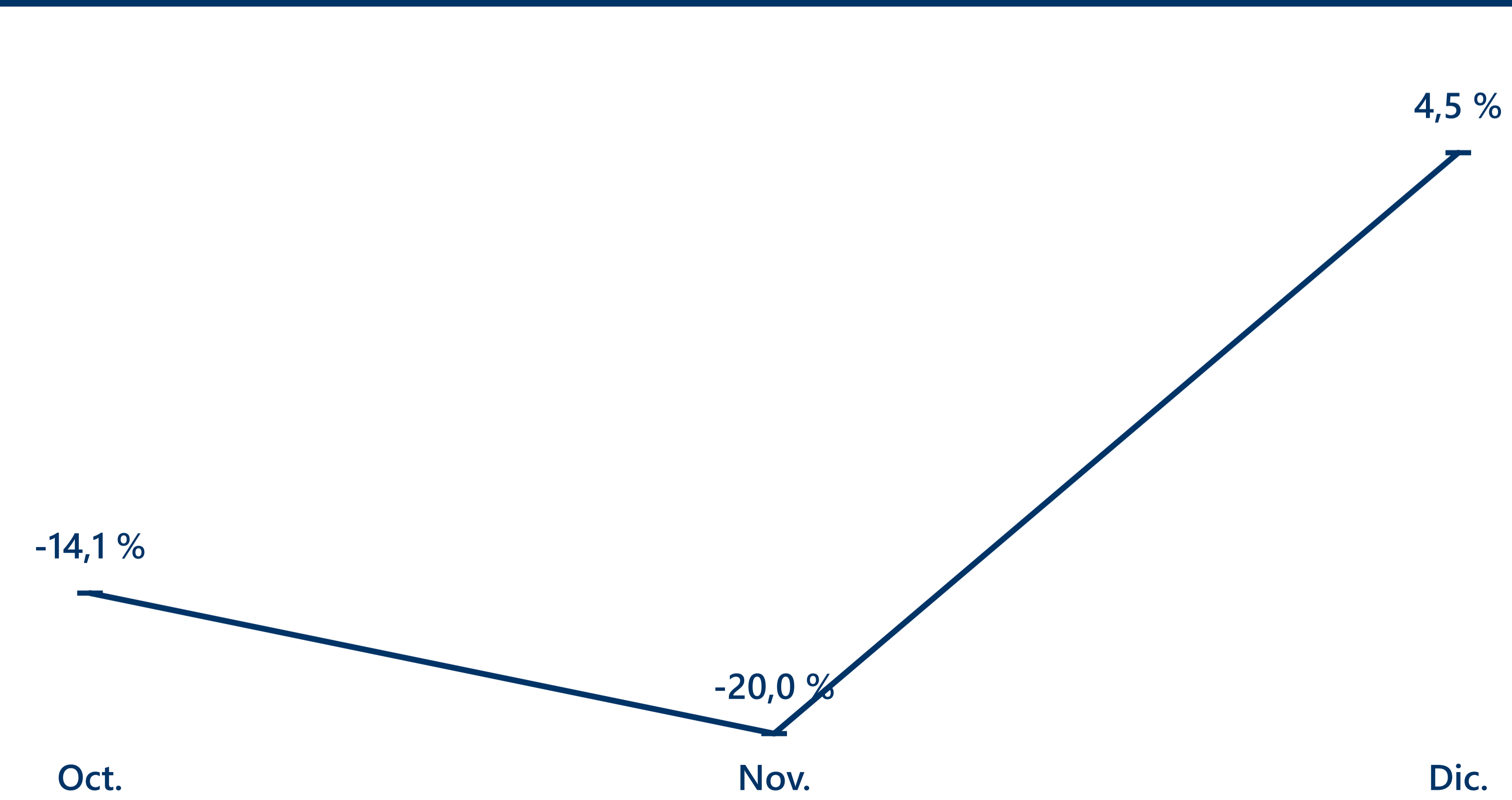
Mes Efectividad % Variación

| Mes  | Efectividad (%) | Variación |
|------|-----------------|-----------|
| Oct. | 90,2 %          | -14,1 %   |
| Nov. | 83,0 %          | -20,0 %   |
| Dic. | 95,8 %          | 4,5 %     |

Efectivos y No Efectivos por Mes



% Variación Efectivos por Mes

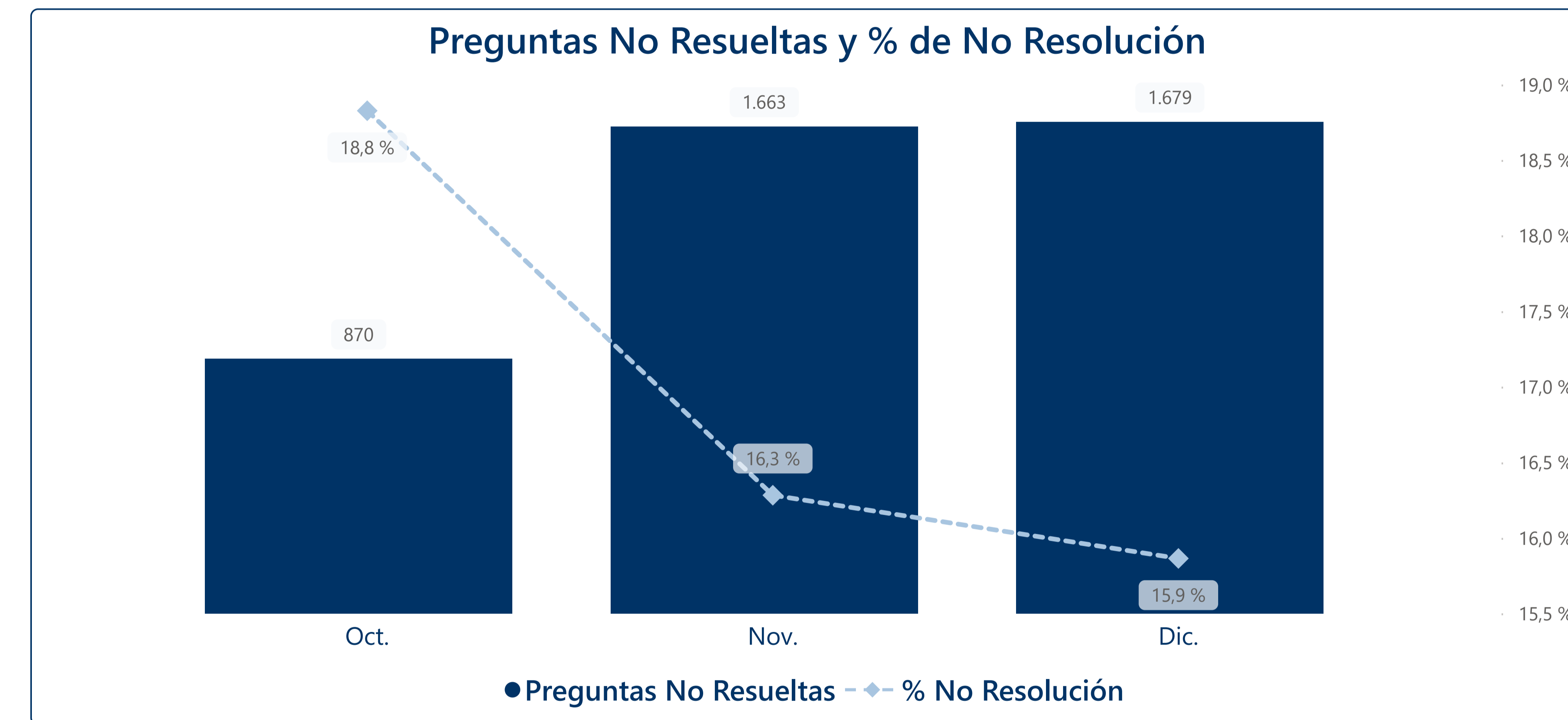
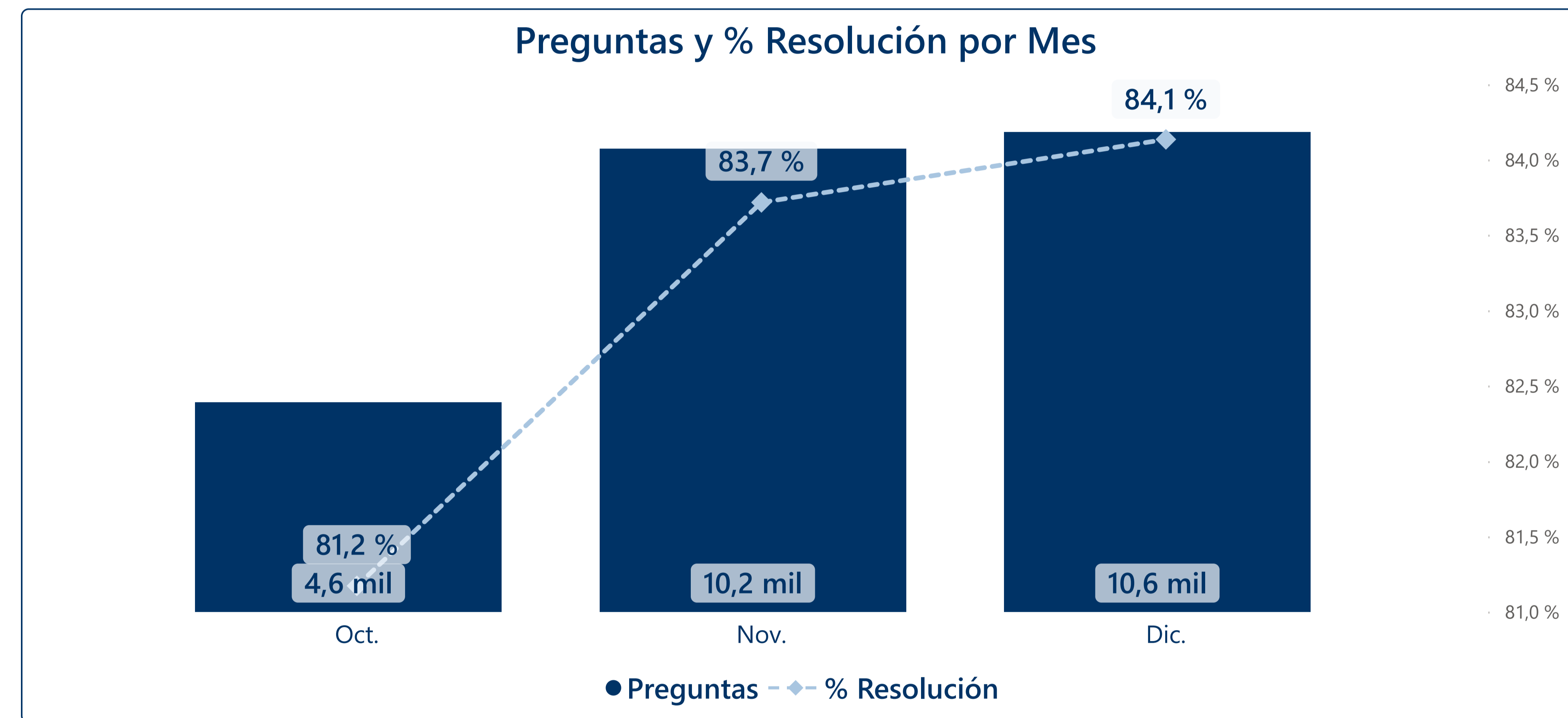
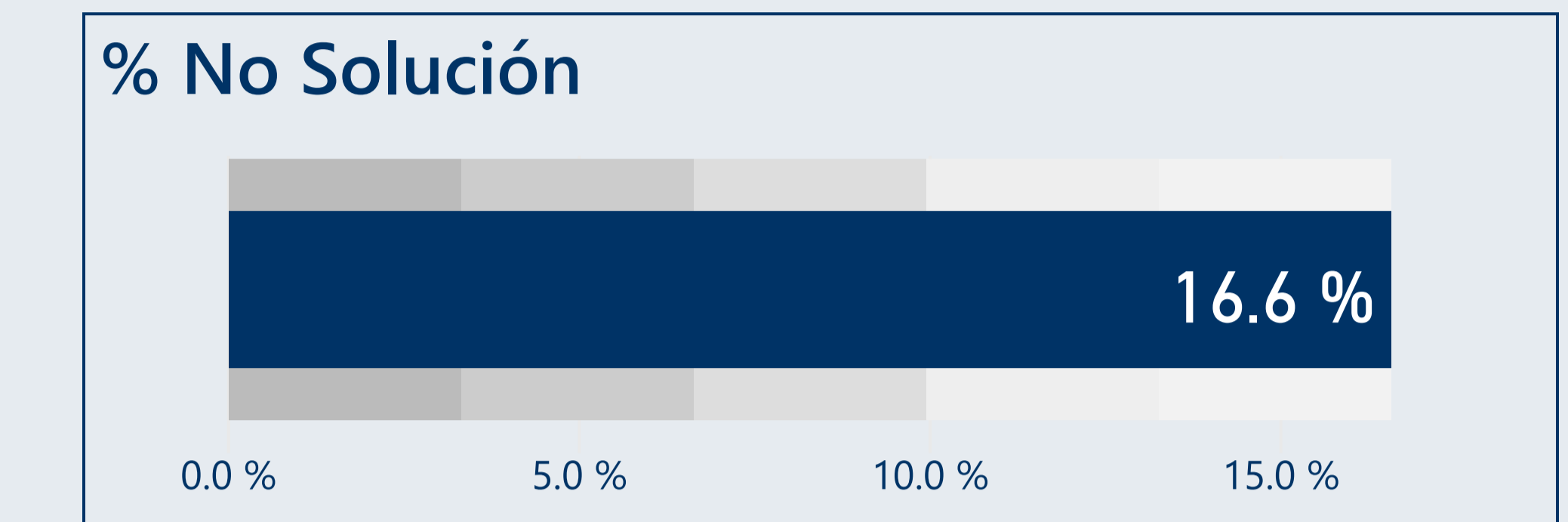
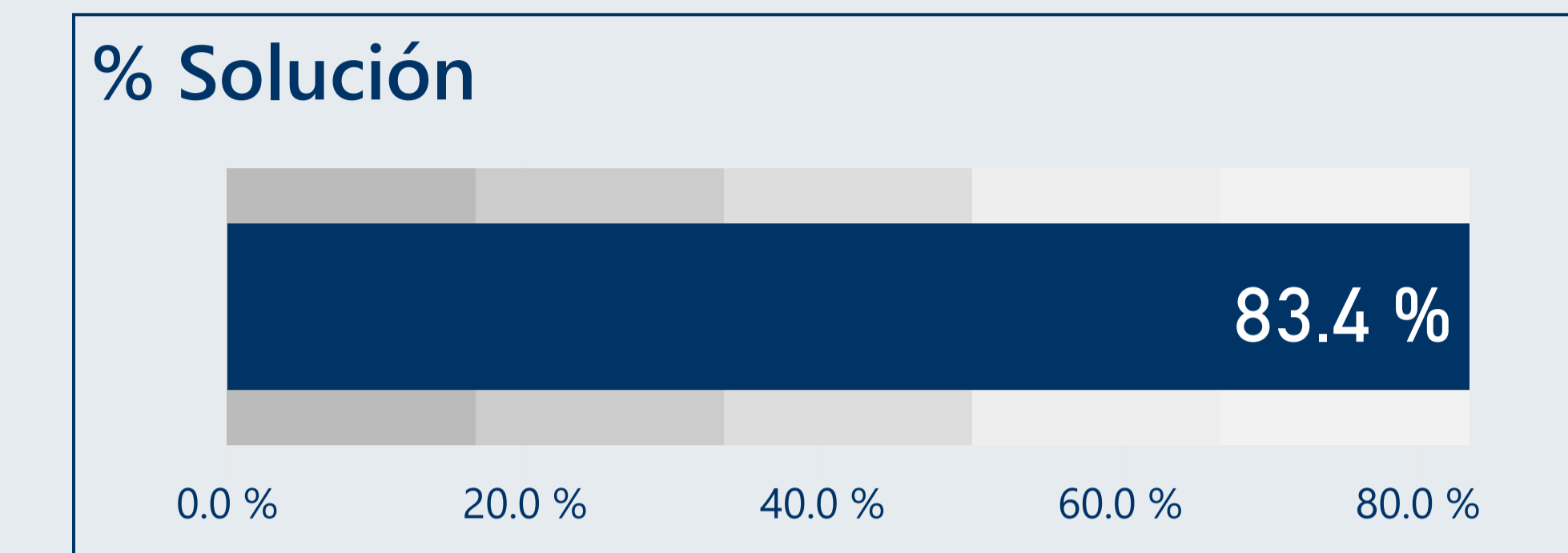
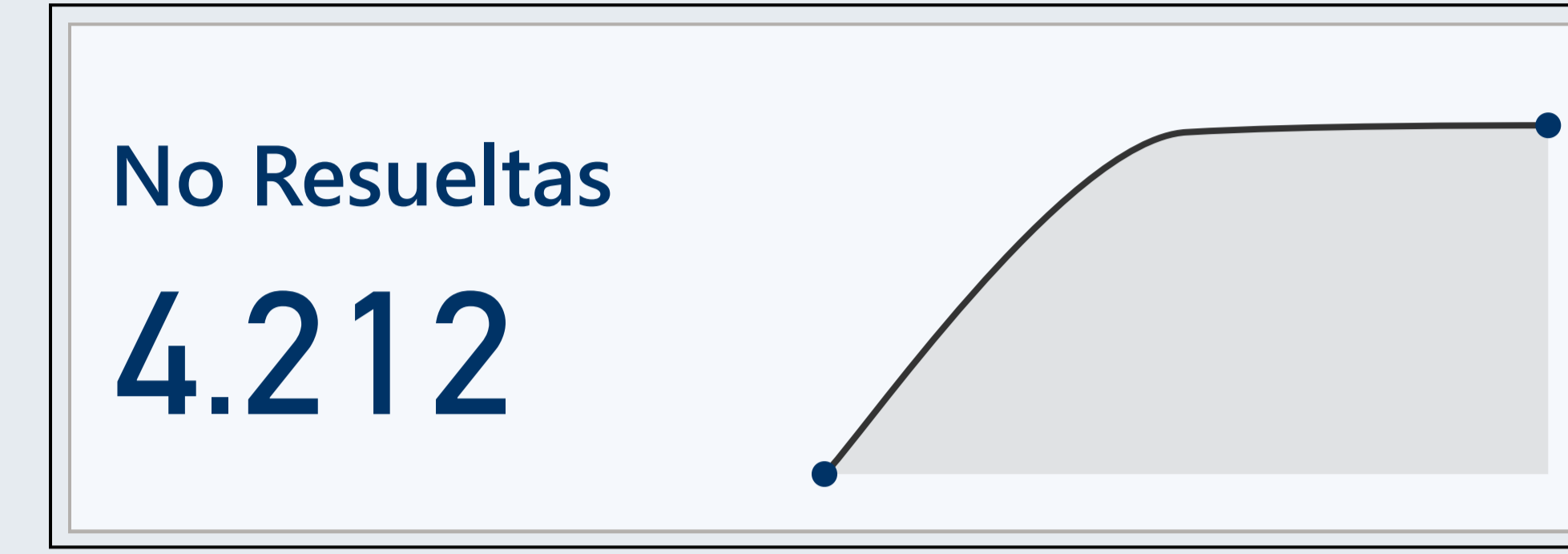
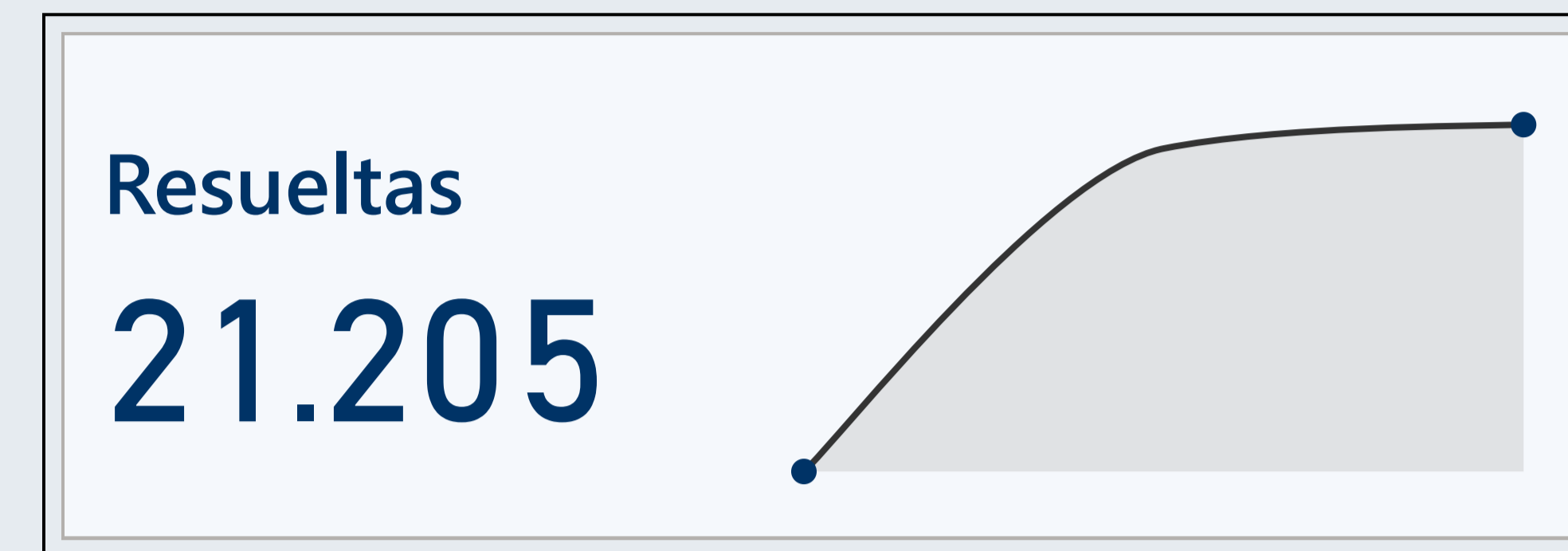
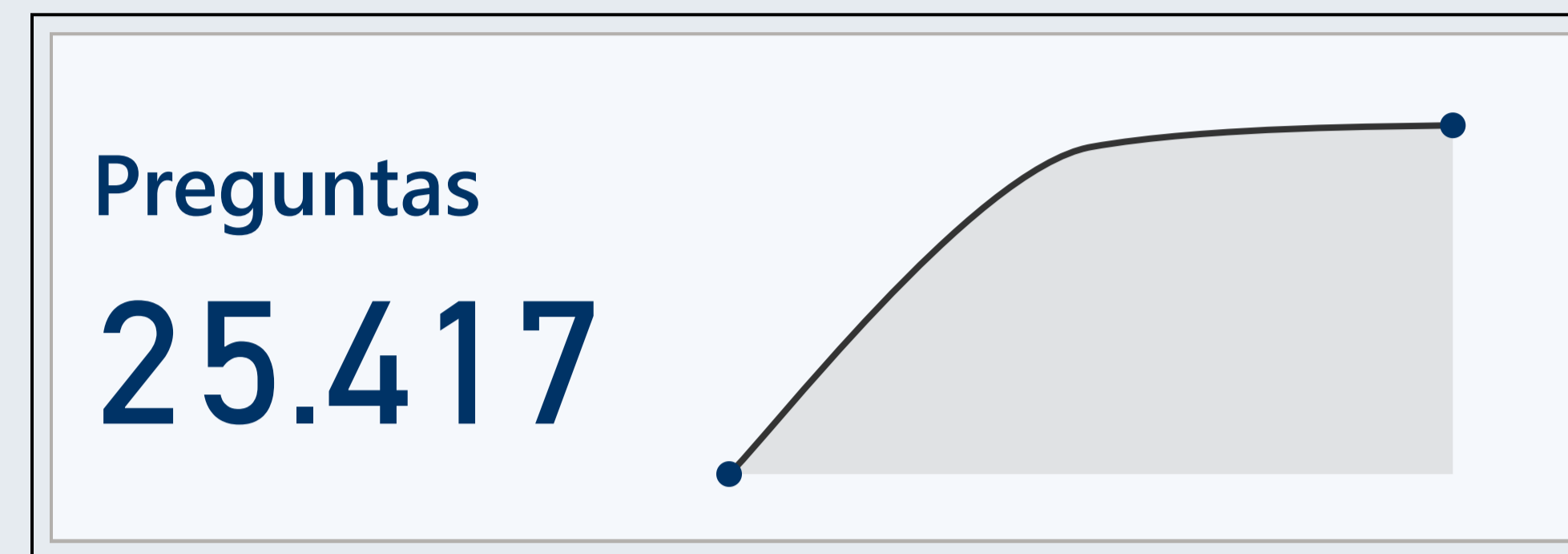




# CHAT BOT

Octubre      Noviembre      Diciembre

Trim.1      Trim.2      Trim.3      **Trim.4**



| Mes  | % Solución                                | % No Solución                             |
|------|---|---|
| Oct. | 81,2 % <span style="color:red">▼</span>   | 18,8 % <span style="color:green">▲</span> |
| Nov. | 83,7 % <span style="color:green">▲</span> | 16,3 % <span style="color:red">▼</span>   |
| Dic. | 84,1 % <span style="color:green">▲</span> | 15,9 % <span style="color:red">▼</span>   |

