



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Mesa técnica Mejora proceso PQRSD Enero – Febrero 2023

www.mineduccion.gov.co





Información

General

PQRSD Año

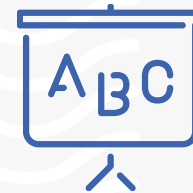
2023

Mes	Total PQRSD a tramitar	Extemporáneas	A tiempo	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
Enero	9607	832	8775	12	91,34%
Febrero	13644	2052	11592	11,3	84,96%



Tiempos de respuesta

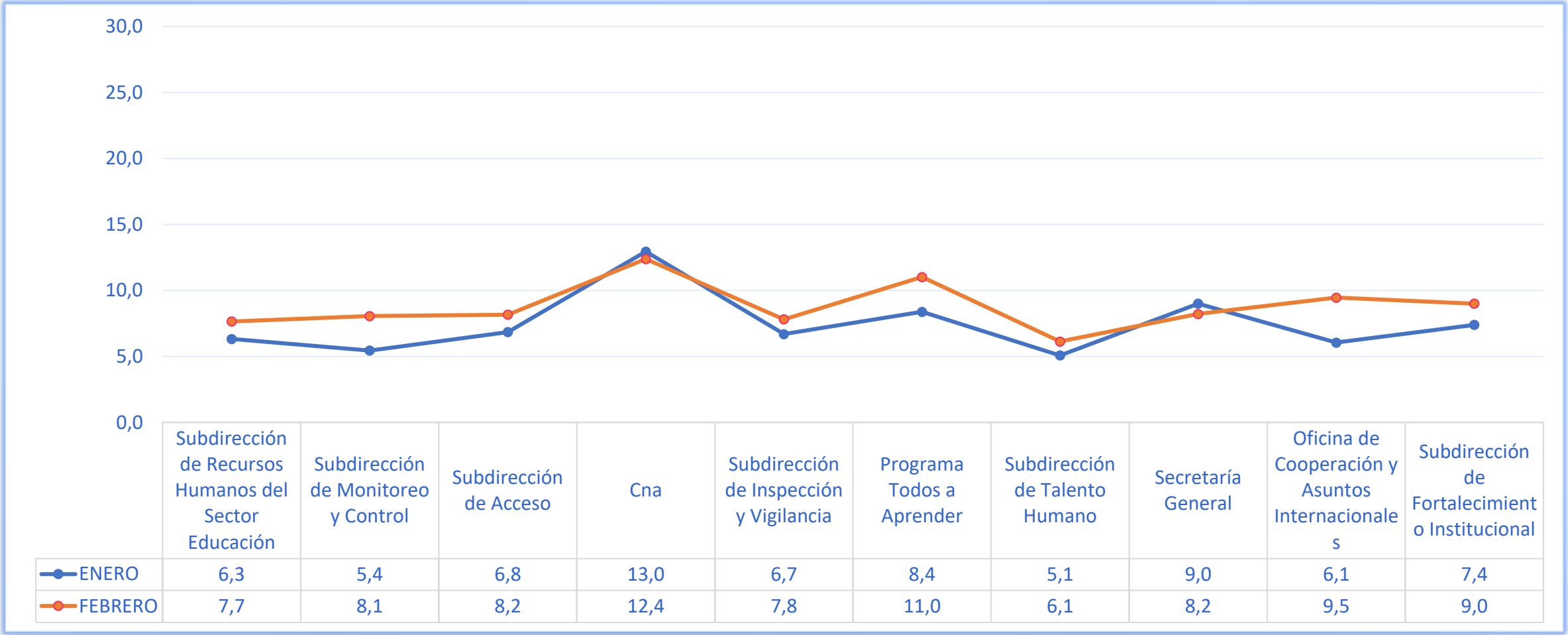
A continuación se muestra el detalle consolidado durante los meses de Enero y Febrero de 2023 de los tiempos promedio de respuesta y del indicador de oportunidad de las dependencias cuyo porcentaje de oportunidad es inferior a 99%.



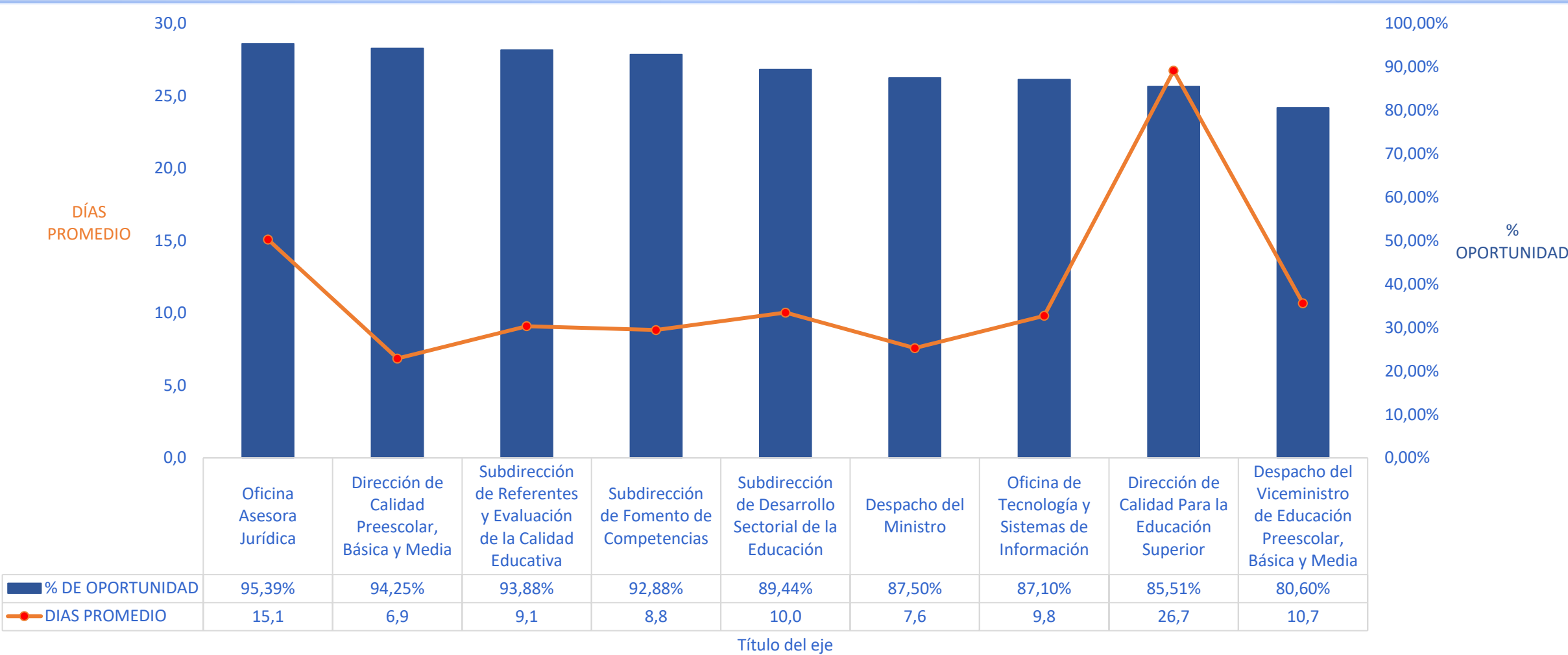
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por dependencia



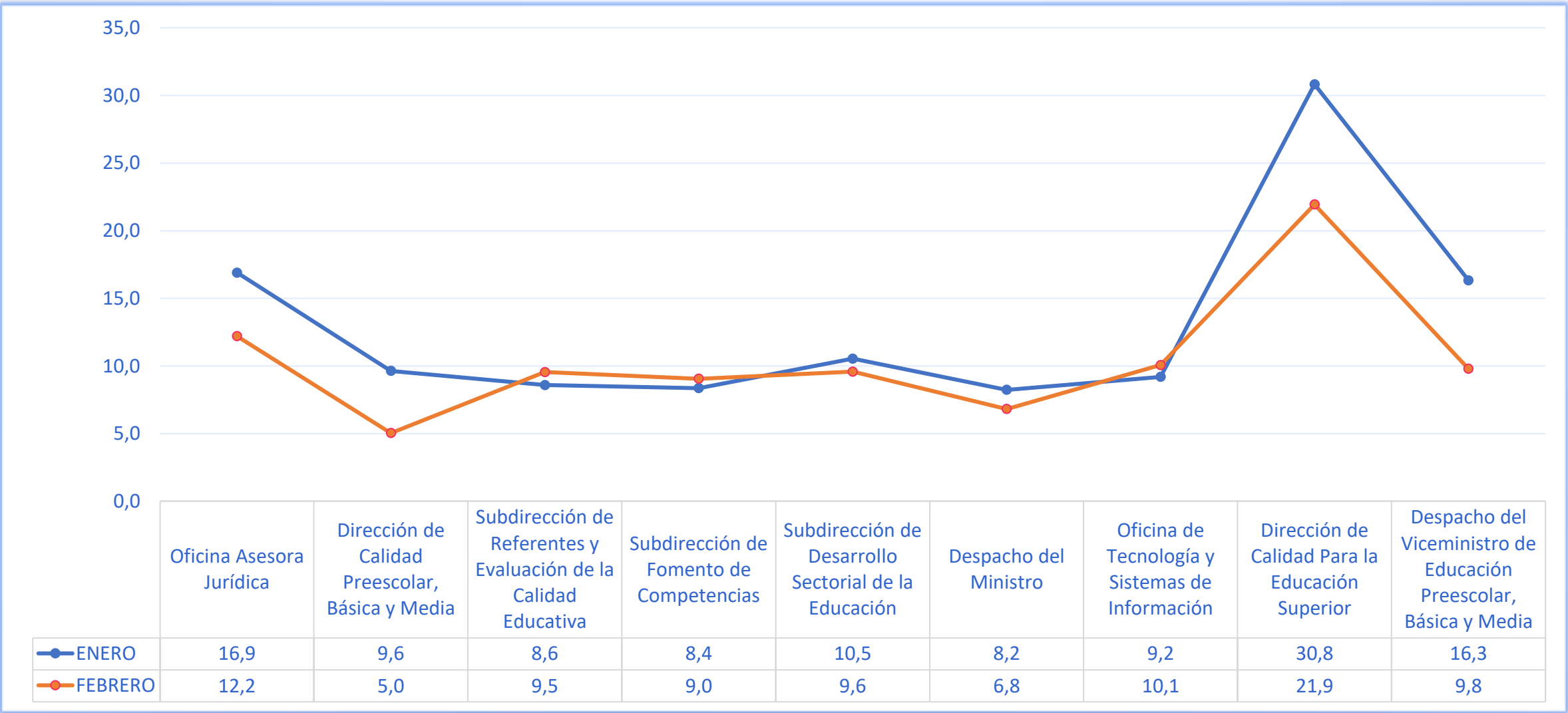
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por mes.



Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por dependencia.

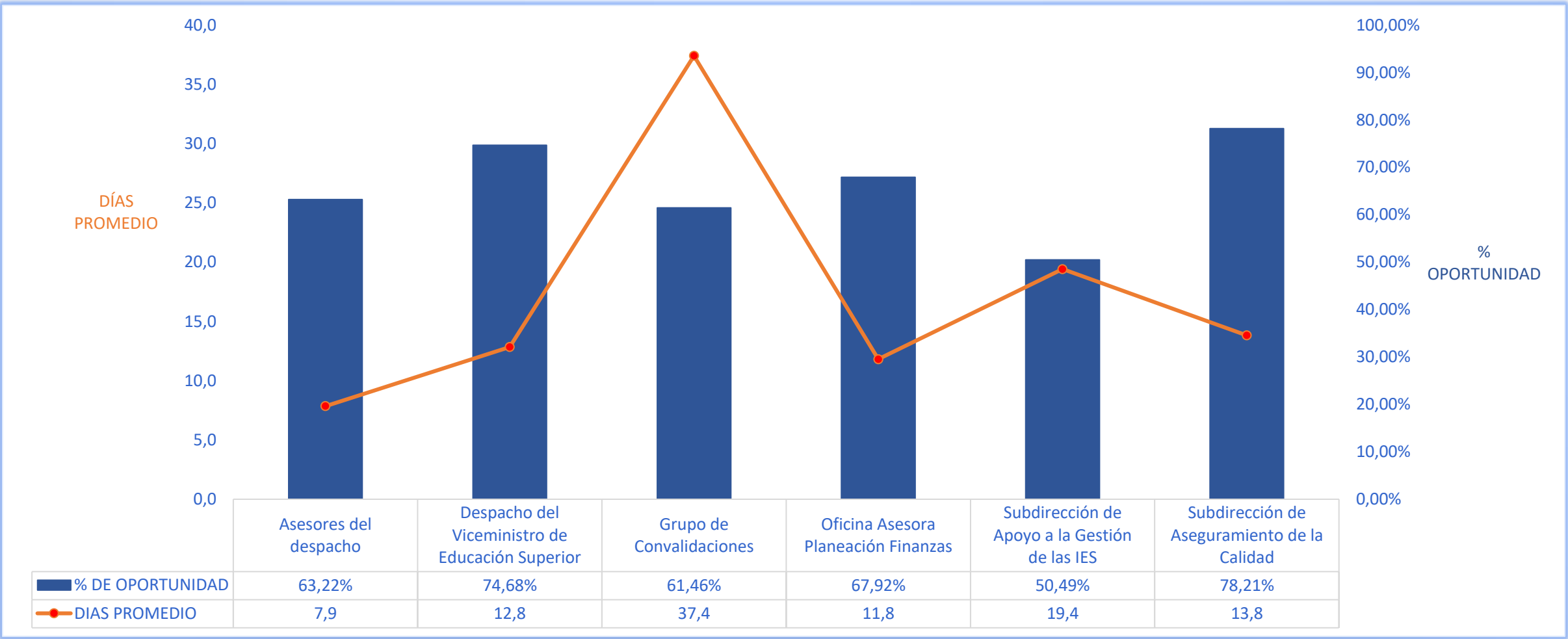


Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por mes.

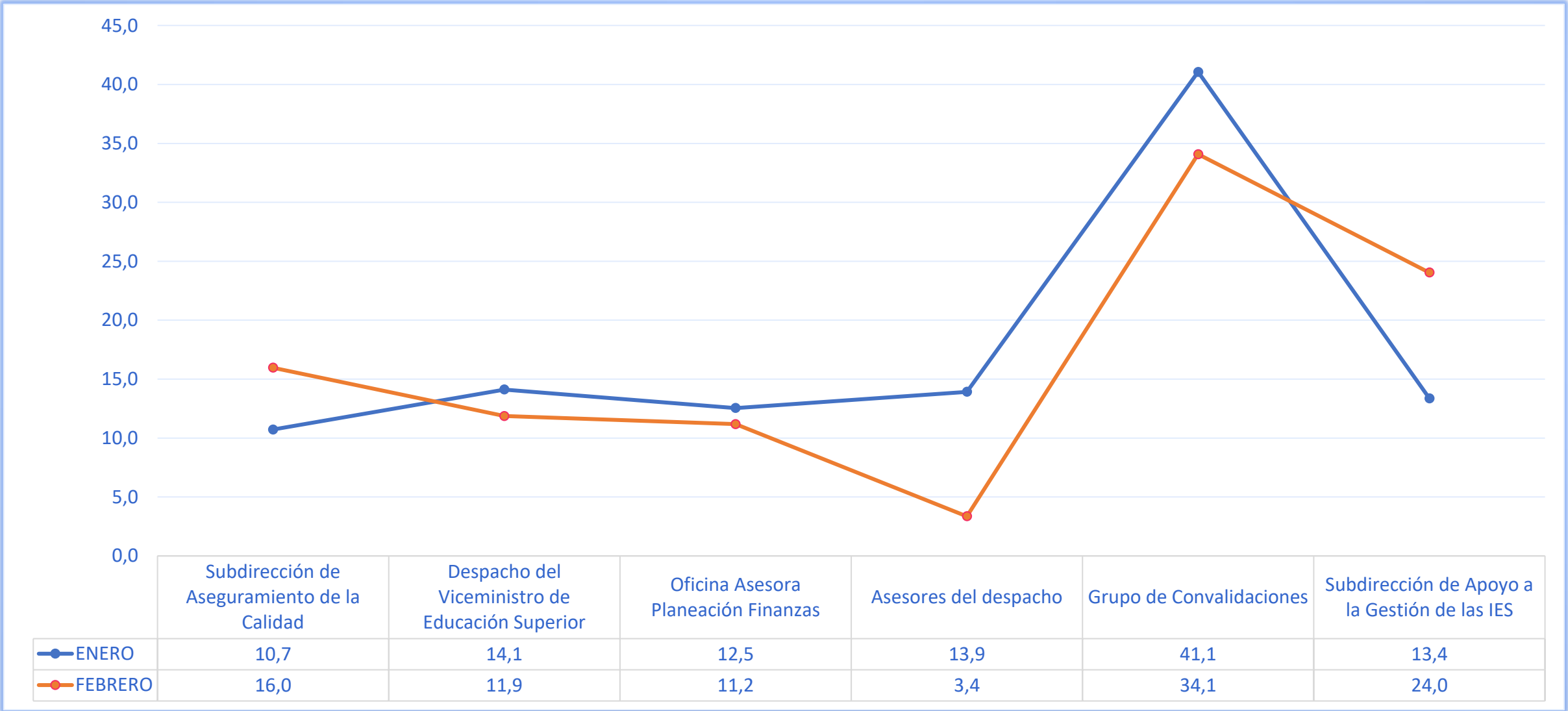




Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por dependencia.



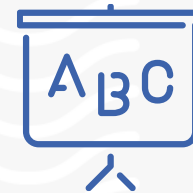
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por mes.



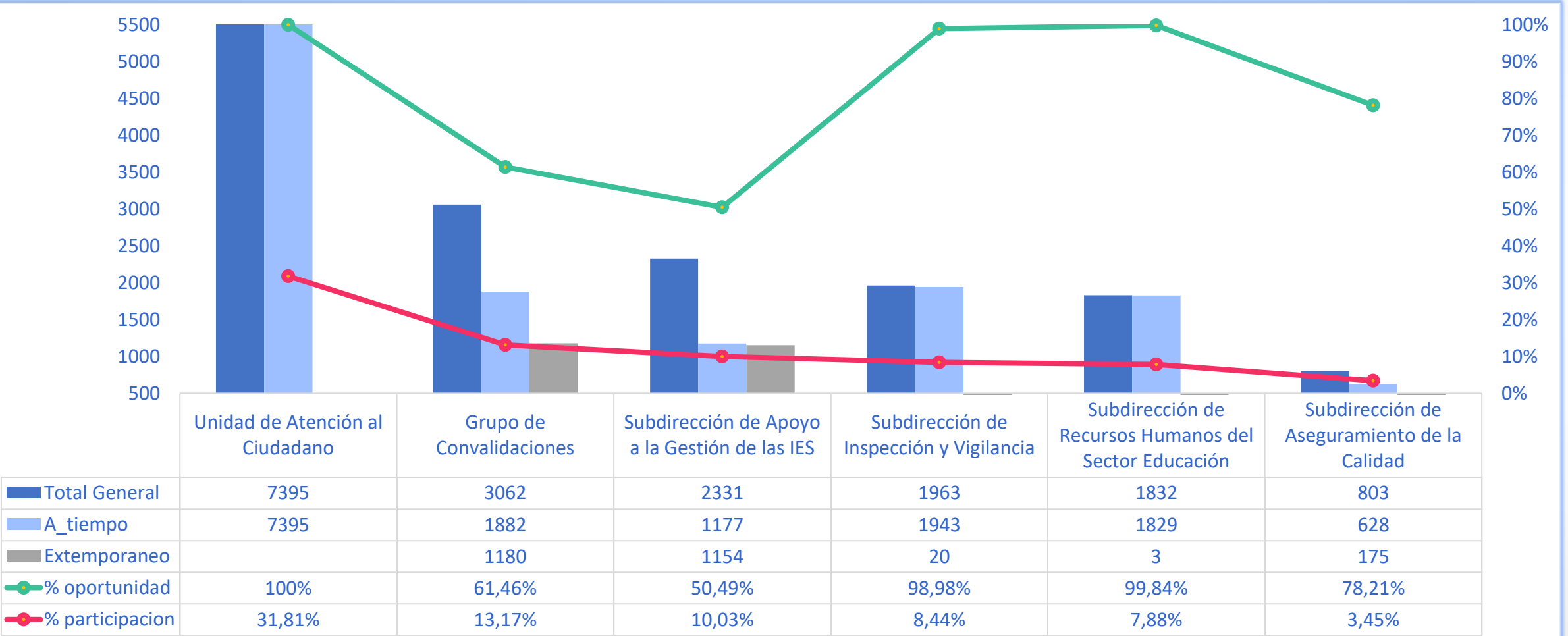


PQRSD

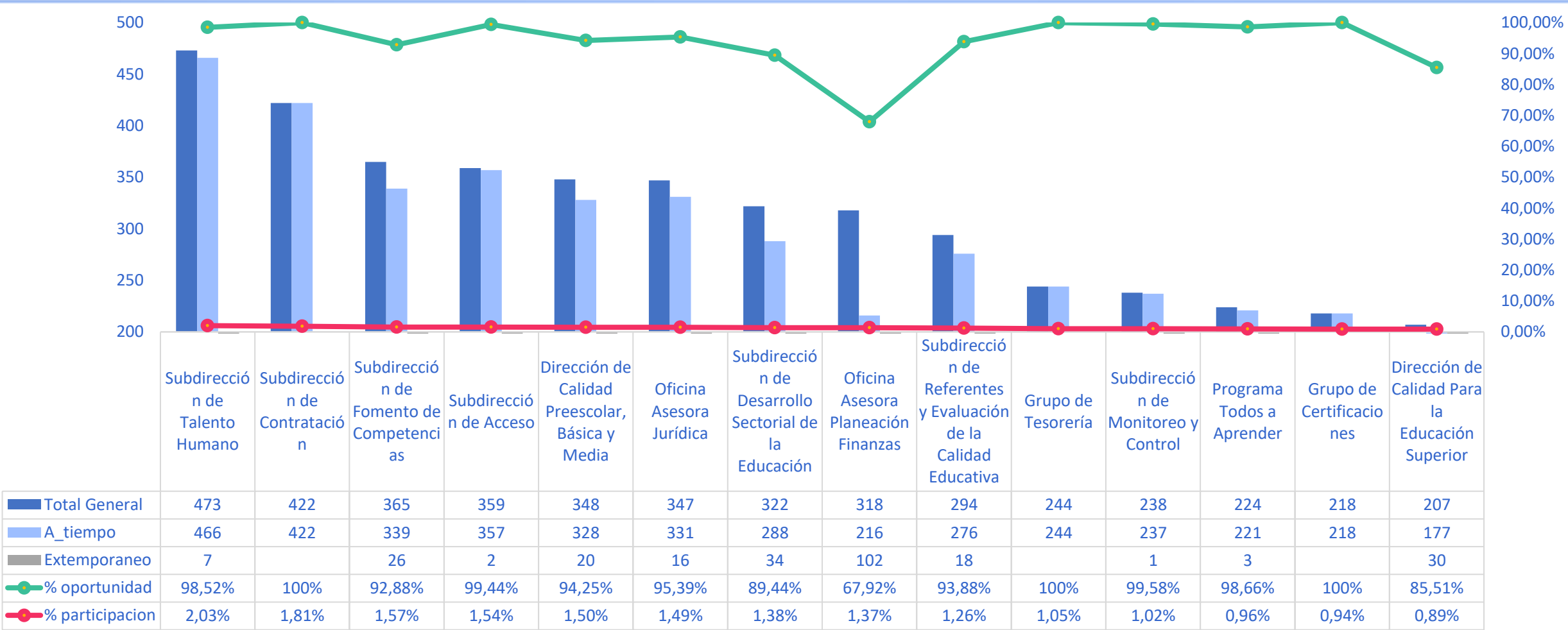
A continuación se muestra la información con relación al porcentaje de oportunidad y de participación, para ello se agruparon las dependencias de acuerdo con la cantidad de PQRSD que debían tramitar en los meses de Enero – Febrero.



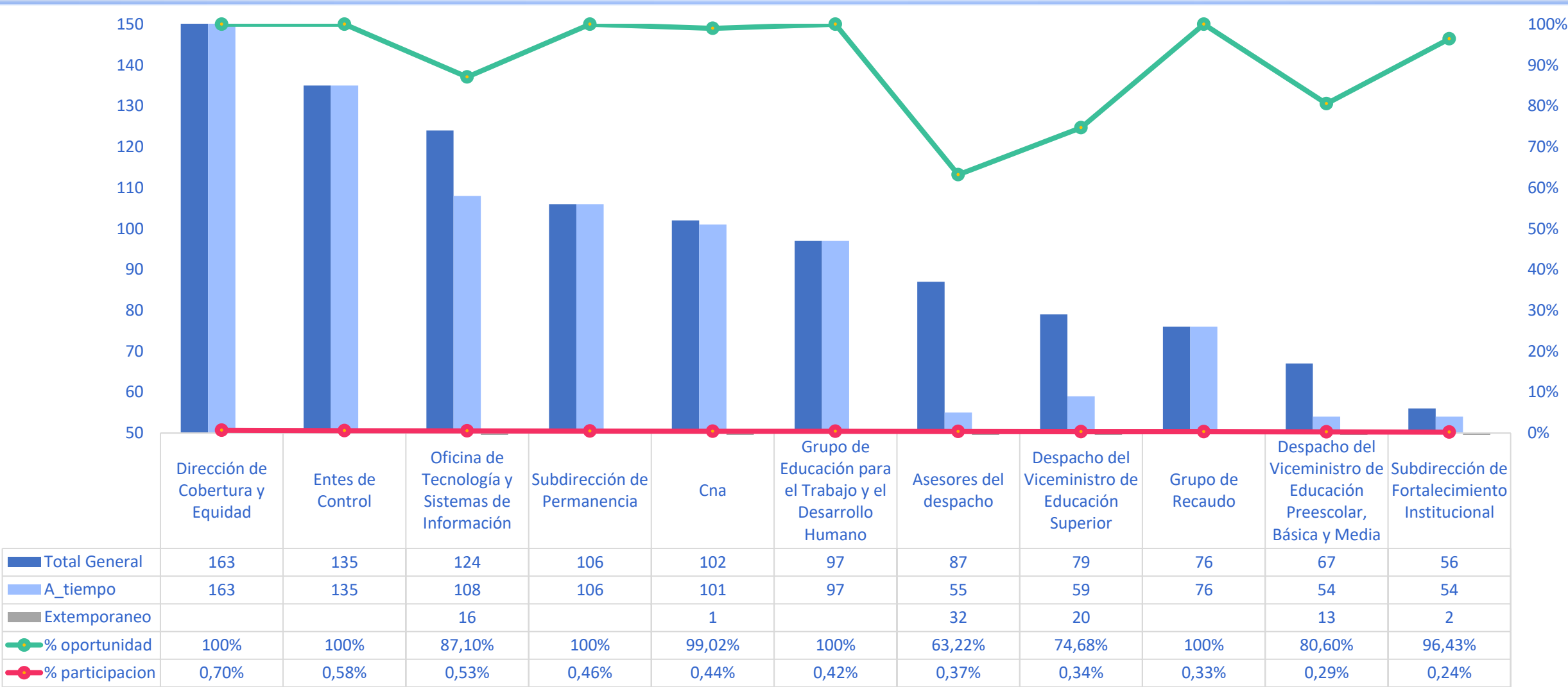
Grupo 1 Dependencias con documentos a tramitar entre 800 y 8000



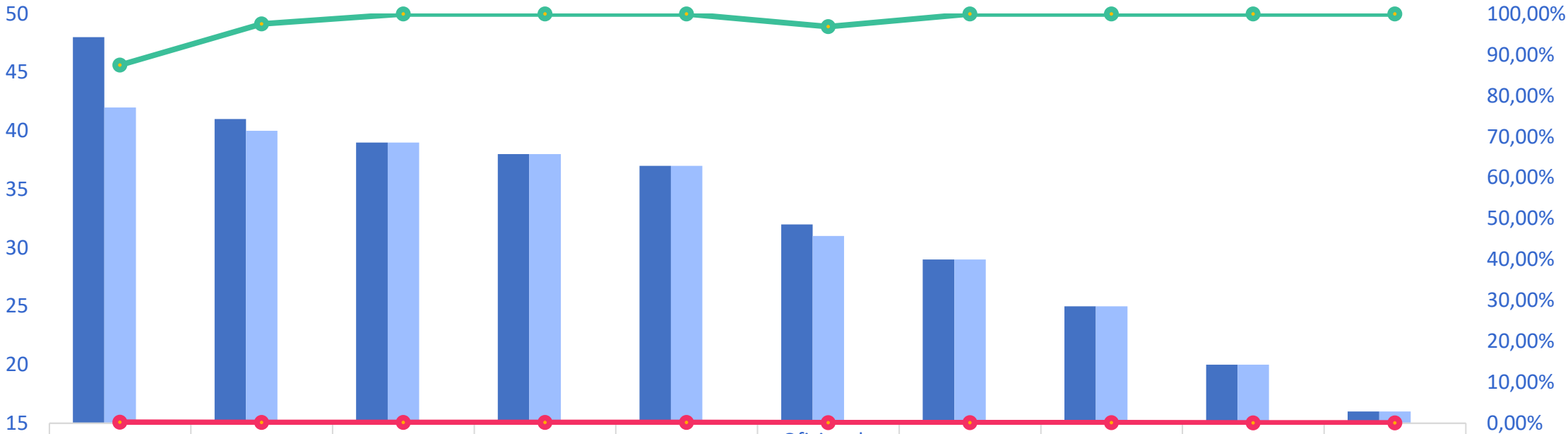
Grupo 2 Dependencias con documentos a tramitar entre 200 y 500



Grupo 3 Dependencias con documentos a tramitar entre 50 y 170



Grupo 4 Dependencias con documentos a tramitar entre 15 y 50



Total General	48	41	39	38	37	32	29	25	20	16
A_tiempo	42	40	39	38	37	31	29	25	20	16
Extemporaneo	6	1				1				
% oportunidad	87,50%	97,56%	100%	100%	100%	96,88%	100%	100%	100%	100%
% participacion	0,21%	0,18%	0,17%	0,16%	0,16%	0,14%	0,12%	0,11%	0,09%	0,07%



Grupo 5 Dependencias con documentos a tramitar entre 1 y 15

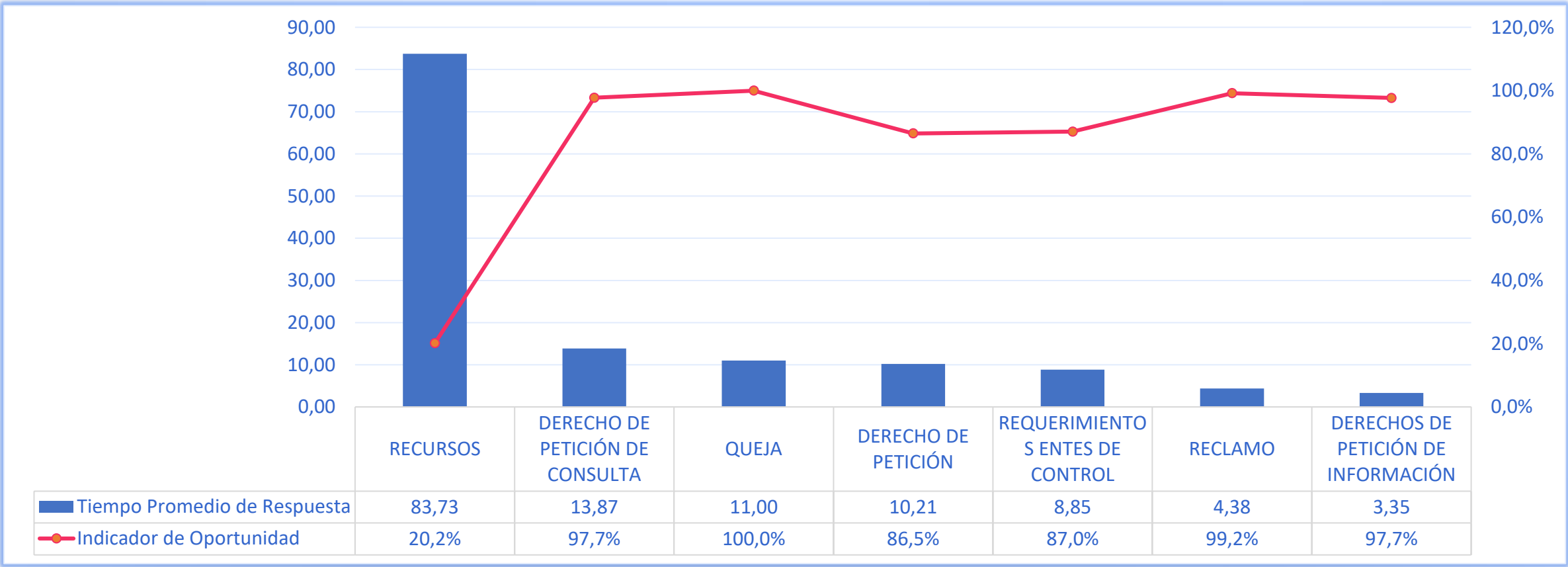




Información por tipo de requerimiento

En la siguiente sección se muestra la información de los tipos de requerimientos que recibieron las dependencias con el indicador de oportunidad inferior a 99% los meses Enero – Febrero.

Resultados Enero y Febrero 2023 por Tipo de Requerimiento





Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	1749	6	12	2	54		9	3	1829	1832	99,84%
Subdirección de Monitoreo y Control	229	2			1		6	1	237	238	99,58%
Subdirección de Acceso	341	1					17	2	357	359	99,44%
Cna	100					2		1	101	102	99,02%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	1897	1	22			3	40	20	1943	1963	98,98%
Programa Todos a Aprender	217	2	2		1		2	3	221	224	98,66%
Subdirección de Talento Humano	469		2			1	1	7	466	473	98,52%
Secretaría General	36			2	1		2	1	40	41	97,56%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	31		1					1	31	32	96,88%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	51	3					2	2	54	56	96,43%
Oficina Asesora Jurídica	81	221	6			22	17	16	331	347	95,39%



Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 94% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	294	3	23		7	16	5	20	328	348	94,25%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	285	1	2			3	3	18	276	294	93,88%
Subdirección de Fomento de Competencias	345	2	3	1	6		8	26	339	365	92,88%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	313	1	2				6	34	288	322	89,44%
Despacho del Ministro	46		1				1	6	42	48	87,50%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	117		5				2	16	108	124	87,10%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	64		21		17	104	1	30	177	207	85,51%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	51				1		15	13	54	67	80,60%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	733	7	7	1		51	4	175	628	803	78,21%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	60	1					18	20	59	79	74,68%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	278		4				36	102	216	318	67,92%
Asesores del despacho	1						86	32	55	87	63,22%
Grupo de Convalidaciones	584	710	783		16	958	11	1180	1882	3062	61,46%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2298	3	2			1	27	1154	1177	2331	50,49%



Información por eje temático

En la siguiente sección se muestra en
detalle de la gestión por temáticas para
las dependencias cuyo resultado en el
indicador de oportunidad es inferior a
90% los meses Enero – Febrero.





Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación

Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - FUENTES DE FINANCIACION PARA ACCEDER A IES	8	2	10	16,2	20%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - BECAS DE POSGRADO EN EL EXTERIOR	1	1	2	15,5	50%
SUGERENCIAS	1	1	2	14,0	50%
ASUNTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES RELACIONADOS CON IES	1	2	3	15,0	66%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	3	8	11	11,8	72%
LOS MEJORES EN EDUCACION	5	14	19	13,2	73%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1	3	4	19,8	75%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.	9	117	126	9,4	92%
SNIES - SOLICITUDES DE ESTADISTICAS DE E.S., INSTITUCIONES, PROGRAMAS, RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS, ETC	3	57	60	9,0	95%
OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACION-SEGUIMIENTO A GRADUADOS E.S, ESTRATEGIA GESTIÓN CAPITAL HUMAN	2	66	68	9,3	97%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		4	4	4,8	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	9,0	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC		1	1	4,0	100%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)		1	1	7,0	100%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR		2	2	9,0	100%
CONSULTAS Y SOLICITUDES SOBRE CSU		1	1	15,0	100%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS		1	1	5,0	100%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		2	2	10,0	100%
RECAUDO ESTAMPILLA PRO UNIVERSIDADES		1	1	15,0	100%
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR		1	1	12,0	100%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE LA PREVENCIÓN DE LA EDUCACION SUPERIOR – SPADIES.		1	1	15,0	100%
Total general	34	288	322	10,0	89,44%



Dirección de Calidad Para la Educación Superior

Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	18,0	0%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	41,0	0%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	2		2	59,0	0%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	1		1	40,0	0%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	1		1	56,0	0%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	5	14	19	49,7	74%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	6	18	24	17,1	75%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	3	13	16	12,3	81%
INFORMACION DE LAS ACADEMIAS	3	17	20	14,1	85%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	3	18	21	10,3	86%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	9	10	10,8	90%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	3	70	73	35,2	96%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	15,0	100%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA		1	1	10,0	100%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS		1	1	12,0	100%
PROGRAMA NACIONAL DE BILINGÜISMO		2	2	13,0	100%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMI		1	1	3,0	100%
RECURSO DE REPOSICION		8	8	51,4	100%
REVOCATORIA DIRECTA		4	4	14,8	100%
Total general	30	177	207	26,7	85,51%



Subdirección de Fomento de Competencias					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN	1		1	19,0	0%
SOLICITUD VISITAS/ASESORIAS RELACIONADAS CON CERTIFICACIÓN MUNICIPIOS	1		1	16,0	0%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	16,0	0%
ACOMPAÑAMIENTO A SECRETARIAS A TRAVES DE LOS GESTORES EDUCATIVOS	1	1	2	13,0	50%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1	2	3	14,0	67%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	3	6	9	15,8	67%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1	2	3	14,0	67%
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DOCENTES	5	19	24	11,9	79%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	4	20	24	12,9	83%
JORNADA UNICA	1	5	6	11,2	83%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	12	14	11,6	86%
ETNOEDUCACION	1	10	11	11,6	91%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y PROYECTOS PEDAGÓGICOS PRODUCTIVOS EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	1	17	18	8,2	94%
CALENDARIO Y TIEMPO ESCOLAR	1	28	29	4,7	97%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS	2	62	64	8,8	97%
SOLICITUD DE CONVALIDACION DE TITULOS DE BACHILLER PROVENIENTES DEL EXTERIOR		35	35	5,6	100%
EDUC. SEXUALIDAD, EQUIDAD GENERO, ESTILOS VIDA SALUDABLES, PROM. Y DROGADICIÓN Y TRATA DE PERSONAS		28	28	6,5	100%
PROGRAMA NACIONAL DE BILINGÜISMO		13	13	3,4	100%
SOLICITUD DE CONVALIDACION PARCIAL DE BACHILLER PROVENIENTES DEL EXTERIOR		12	12	4,6	100%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES		8	8	10,8	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	7,7	100%
EDUCACION AMBIENTAL		5	5	7,8	100%
RECLAMOS PROCESOS MEN - DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION		4	4	5,5	100%
SUGERENCIAS		4	4	12,0	100%
ESTATUTO COMUNIDADES NEGRAS, AFROCOLOMBIANO, RAIZAL Y PALENQUERA - ROM		3	3	14,3	100%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		3	3	13,3	100%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES		2	2	5,0	100%
DERECHOS HUMANOS, EDUCACIÓN PARA LA PAZ		2	2	8,5	100%
EVALUACION DE DOCENTES PROTOCOLOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		2	2	12,5	100%
PADRES DE FAMILIA Y ESCUELA DE PADRES		2	2	7,5	100%
OTROS TEMAS		26	26	9,4	100%
Total general	26	339	365	8,8	93%



Grupo de Convalidaciones

Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	3		3	7,3	0%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	15		15	99,5	0%
REVOCATORIA DIRECTA	3		3	62,7	0%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	2		2	13,0	0%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1		1	20,0	0%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	527	2	529	98,7	0%
RECURSO DE REPOSICION	378	36	414	91,9	9%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)	1	1	2	9,5	50%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	3	5	8	9,0	63%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	1	2	3	12,3	67%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	169	697	866	8,9	80%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	5	6	10,7	83%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	46	254	300	13,1	85%
INFORMACION DE TRAMITES DE EDUCACION SUPERIOR	1	6	7	8,0	86%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	2	17	19	11,1	89%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	1	10	11	10,1	91%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	1	15	16	10,6	94%
CONSULTA SOBRE VIABILIDAD DE CONVALIDACIONES	25	821	846	11,9	97%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	3,0	100%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	10,0	100%
ALIADOS Y PROYECTOS COLABORATIVOS		1	1	15,0	100%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		1	1	15,0	100%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)		1	1	10,0	100%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES		2	2	5,5	100%
CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES		1	1	10,0	100%
CONSULTA DE INFORMACIÓN REGISTROS CALIFICADOS		1	1	11,0	100%
RESPUESTA A PQRS ENVIADAS POR LA DEPENDENCIA		2	2	4,0	100%
Total general	1180	1882	3062	37,4	61%



Oficina Asesora Planeación Finanzas

Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1		1	28,0	0%
COTIZACIONES - PROPUESTAS	1		1	17,0	0%
DENUNCIAS DE PERSONAL DOCENTE, DIRECTIVO DOCENTE O ADMINISTRATIVO SOBRE PAGOS INOPORTUNOS DE LAS ET	2		2	16,0	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	1		1	6,0	0%
INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO REGISTRADOS EN EL SIET	1		1	19,0	0%
SEGUIMIENTO A PLANEACION ESTRATEGICA, LOGROS Y METAS DE GOBIERNO (PLANES DE: DESARROLLO SECTORIAL, E	1		1	21,0	0%
SOLICITUDES DE SINDICATOS - FECODE Y OTROS	1		1	23,0	0%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	1	3	6,0	33%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	1	3	15,3	33%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1	1	2	20,0	50%
COLEGIOS Y JARDINES PRIVADOS (AUTOEVALUACION)	1	1	2	14,0	50%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	1	1	2	8,5	50%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	60	64	124	14,1	52%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	4	5	9	12,4	56%
ESTUDIOS DE PLANTAS DE PERSONAL REMITIDAS POR LAS SECRETARIAS DE EDUCACION	1	2	3	14,3	67%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	3	4	3,0	75%
APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	1	4	5	7,4	80%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	1	4	5	7,4	80%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	17	80	97	10,6	82%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	11	12	6,8	92%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	13	14	7,5	93%
(20 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	16,5	100%
ASISTENCIA EN PROCESO DE MATRICULA - RESOLUCION 5360 DE 2006 (REPORTE MATRICULA OFICIAL Y NO OFICIAL		2	2	13,5	100%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)		4	4	6,0	100%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS		1	1	11,0	100%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.		1	1	7,0	100%
ETNOEDUCACION		1	1	15,0	100%
INFORMACION CONTRATACION SERVICIO EDUCATIVO (Atención población indígena mediante contratación)		1	1	3,0	100%
PAGOS DEUDAS LABORALES ASCENSOS ESCALAFON, HOMOLOGACION, ZONAS DIFÍCIL ACCESO Y PRIMAS EXTRALEGALE		1	1	5,0	100%
REFERENTES CONSULTAS SOBRE ESTÁNDARES BÁSICOS DE COMPETENCIAS		1	1	12,0	100%
RESPUESTA A PQRS ENVIADAS POR LA DEPENDENCIA		1	1	14,0	100%
SOLICITUD DE PRESTACIONES SOCIALES (DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS)		1	1	13,0	100%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TÉCNICOS		1	1	6,0	100%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES		8	8	10,9	100%
Total general	102	216	318	11,8	68%



Asesores del despacho

Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,0	0%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	7	11	18	13,4	61%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	24	43	67	6,1	64%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)		1	1	1,0	100%
Total general	32	55	87	7,9	63%

Despacho del Viceministro de Educación Superior

Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1		1	26,0	0%
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR	1		1	16,0	0%
SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	1		1	21,0	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	8	1	9	15,8	11%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	2	2	4	14,5	50%
SUGERENCIAS	1	1	2	11,5	50%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	3	5	8	19,9	63%
INFORMES DELEGADOS MINISTRA Y REPRES. DEL PRESIDENTE ANTE CONSEJOS SUPERIORES Y DIRECTIVOS IES	1	3	4	14,3	75%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	8	9	9,4	89%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	1	24	25	10,6	96%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	4,0	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		3	3	13,0	100%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		3	3	10,0	100%
CONSULTAS SOBRE NUEVA NORMATIVIDAD EN EL CAMPO DE FORMACION PARA EL TRABAJO		1	1	15,0	100%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS		1	1	15,0	100%
CORONAVIRUS - PADRES DE FAMILIA		1	1	11,0	100%
INFORMACION PARA EL CESU		1	1	12,0	100%
INVITACIONES / TARJETAS / AGRADECIMIENTOS		1	1	3,0	100%
RECEPCION HOJAS DE VIDA		1	1	11,0	100%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		2	2	11,0	100%
Total general	20	59	79	12,8	75%



GRUPO DE CONVALIDACIONE

A continuación se muestra la información
de la dependencia para los meses de
Enero – Febrero, excluyendo el tipo de
requerimiento recursos





Comparativo excluyendo el tipo de requerimiento Recursos para el Grupo de Convalidaciones

GRUPO DE CONVALIDACIONES			
	Enero-Febrero incluyendo Recursos	Enero-Febrero excluyendo Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	3062	2104	-31,29%
A tiempo	1882	1844	-2,02%
Extemporáneas	1180	260	-77,97%
Promedio de Respuesta en días	37,4	10,8	-71,05%
% Oportunidad	61%	88%	42,59%

MEN			
	Enero-Febrero incluyendo Recursos	Enero-Febrero excluyendo Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	23250	22087	-5,01%
A tiempo	20367	20132	-1,15%
Extemporáneas	2883	1955	-32,21%
Promedio de Respuesta en días	11,6	7,8	-32,64%
% Oportunidad	87,6%	91,1%	4,06%



Seguimiento gestión PQRS pendientes abiertas extemporáneas del año 2017acorte 17 de marzo de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas								
DEPENDENCIA	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1	32	34	402	728	810	45	2052
Grupo de Convalidaciones		3			1	963	1014	1981
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES							430	430
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad						2	104	106
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC					11			11
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media						1	10	11
Despacho del Viceministro de Educación Superior							9	9
Oficina Asesora Planeación Finanzas							6	6
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información							2	2
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación							1	1
Total general	1	35	34	402	740	1776	1621	4609



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

www.mineducacion.gov.co



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Mesa técnica Mejora proceso PQRSD ENERO – ABRIL 2023

www.mineduacion.gov.co





Información

General

PQRSD Año

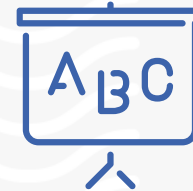
2023

Mes	Total PQRSD a tramitar	Extemporáneas	A tiempo	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
Enero	9607	832	8775	12	91,34%
Febrero	13644	2052	11592	11,3	84,96%
Marzo	14646	1870	12776	10,5	87,23%
Abril	10596	1002	9594	9,14	94,67%



Tiempos de respuesta

A continuación se muestra el detalle consolidado de Enero a Abril de 2023 de los tiempos promedio de respuesta y del indicador de oportunidad de las dependencias cuyo porcentaje de oportunidad es inferior a 99%.



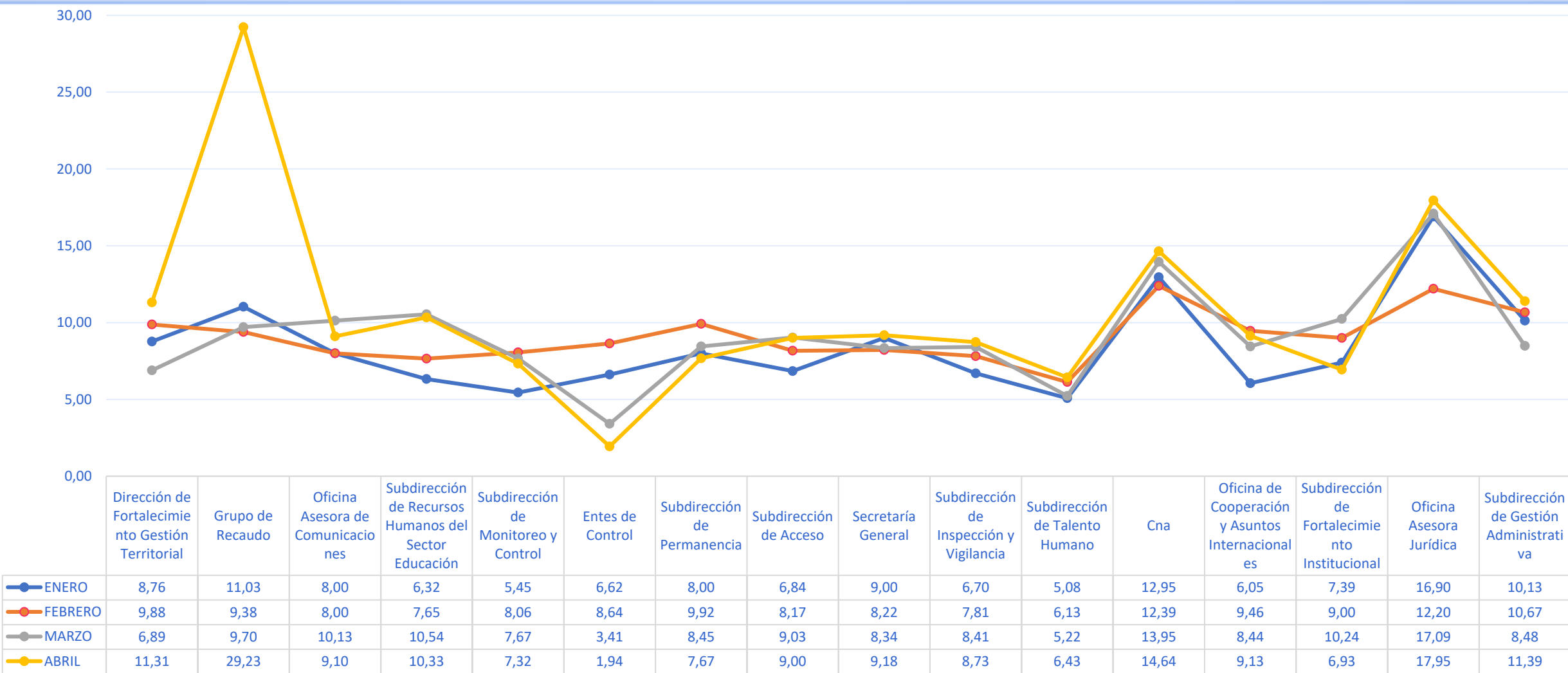


Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por dependencia



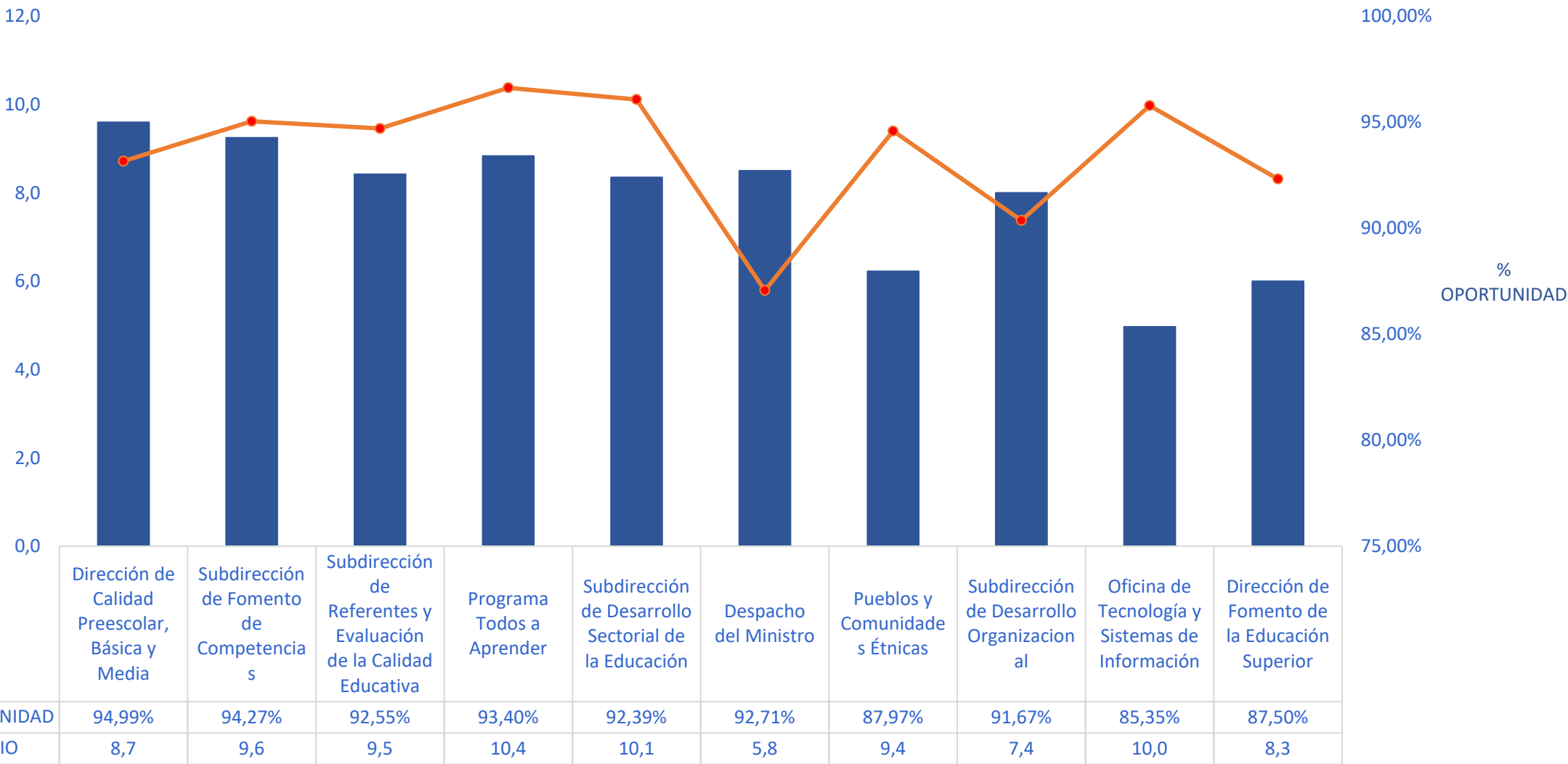


Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por mes.





Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por dependencia.





Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por mes.





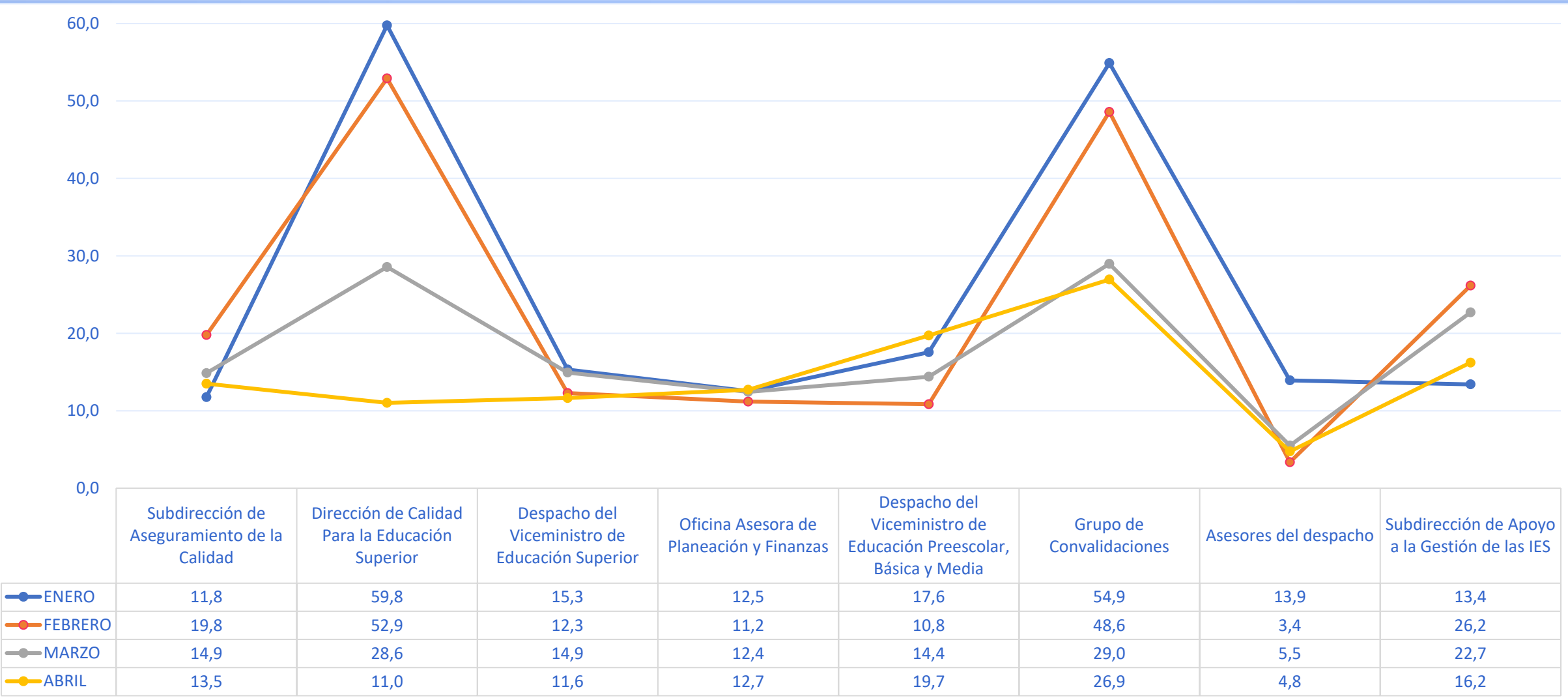
Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por dependencia.





02

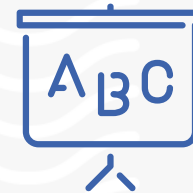
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por mes.





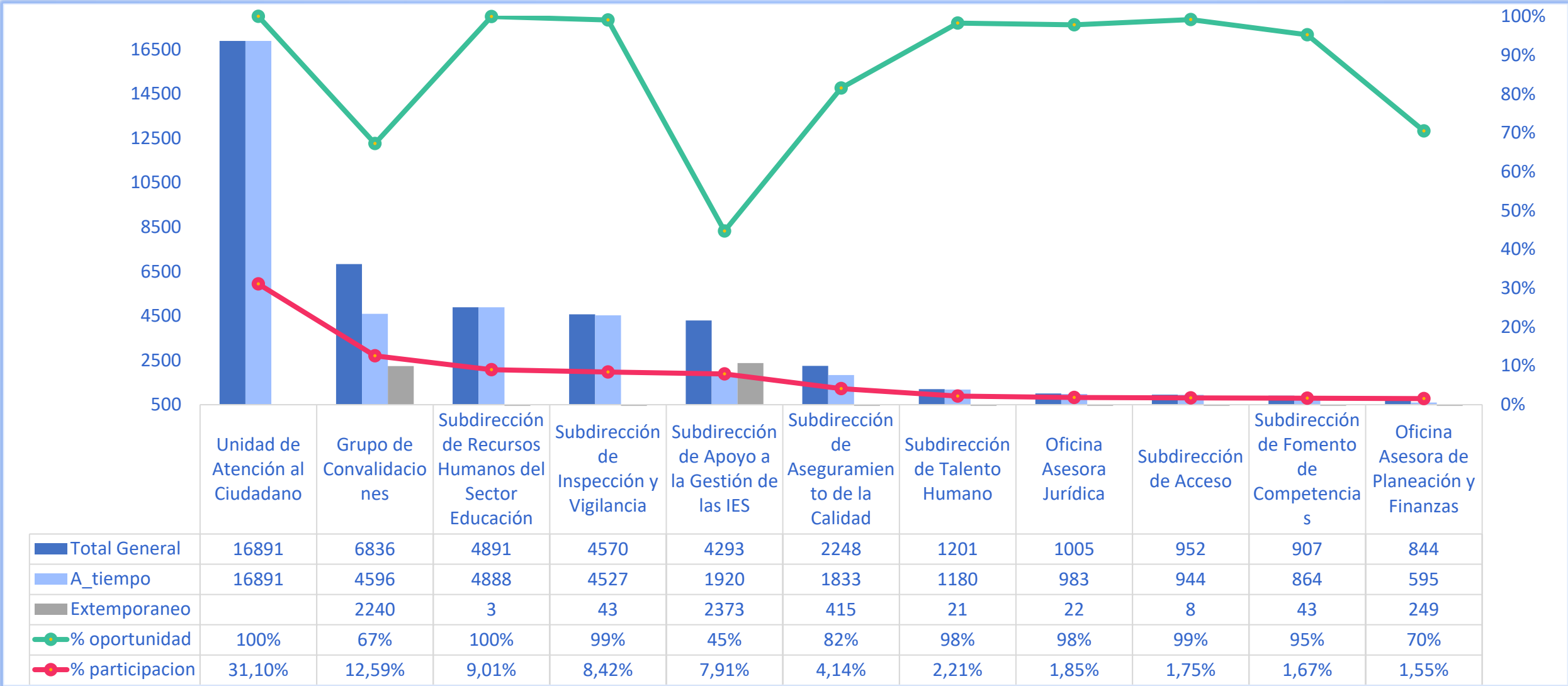
PQRSD

A continuación se muestra la información con relación al porcentaje de oportunidad y de participación, para ello se agruparon las dependencias de acuerdo con la cantidad de PQRSD que debían tramitar de Enero a Abril de 2023



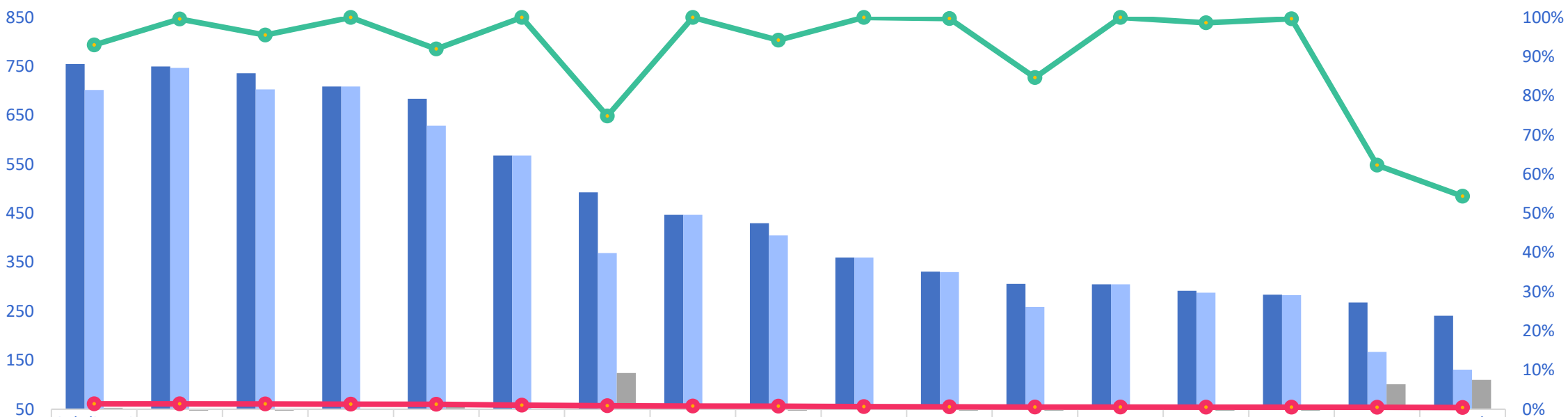


Grupo 1 Dependencias con documentos a tramitar entre 800 y 17000



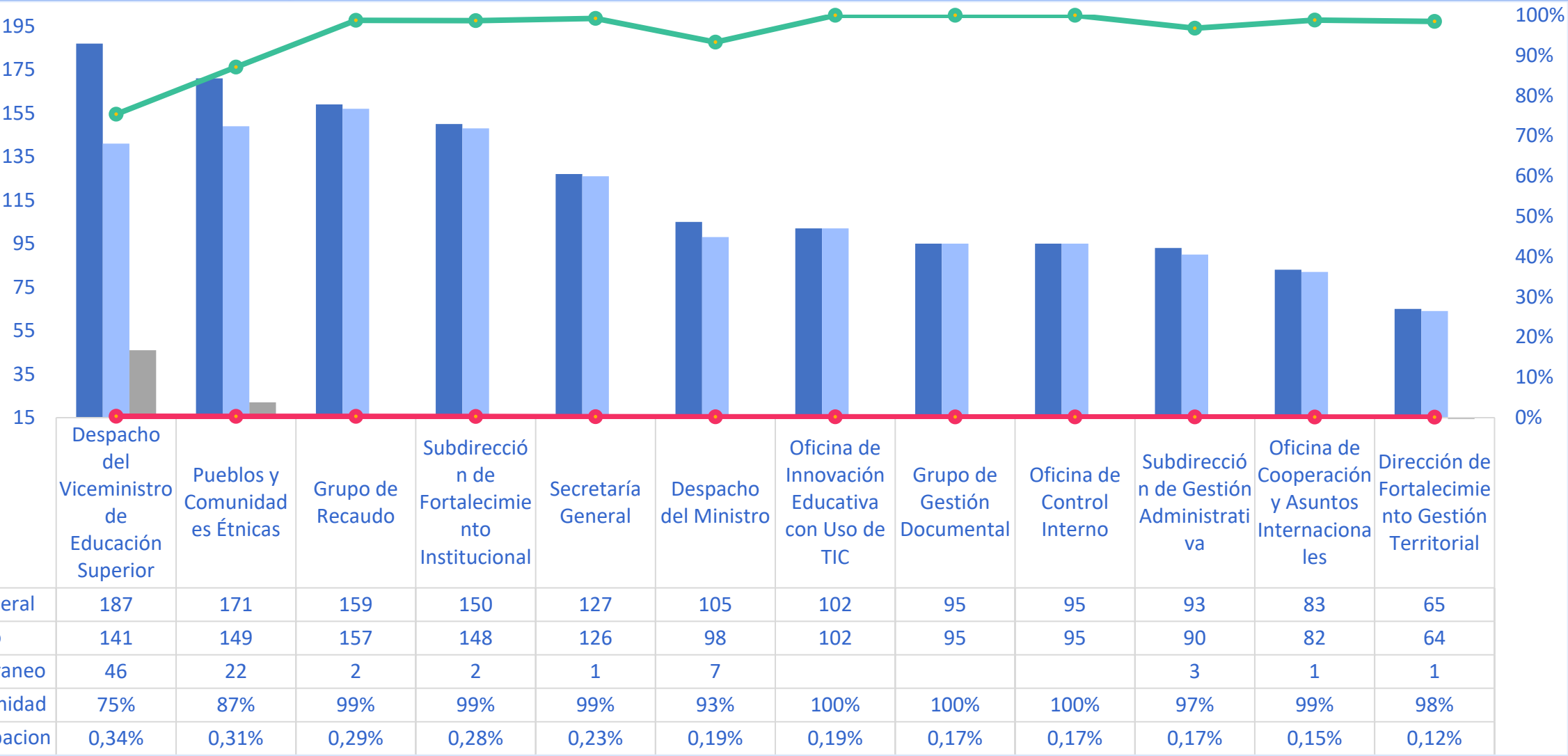


Grupo 2 Dependencias con documentos a tramitar entre 200 y 700

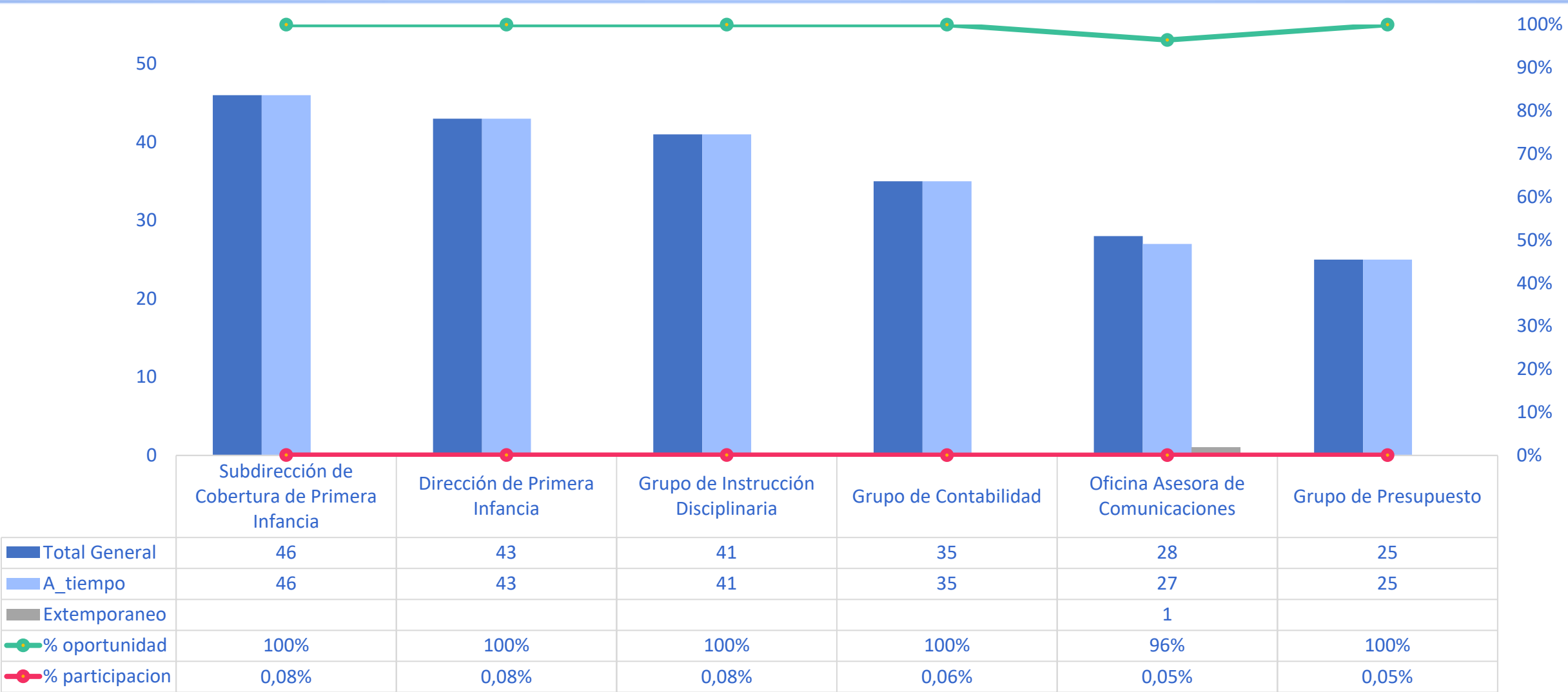


	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	Subdirección de Monitoreo y Control	Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	Subdirección de Contratación	Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	Grupo de Certificaciones	Dirección de Calidad Para la Educación Superior	Dirección de Cobertura y Equidad	Programa Todos a Aprender	Grupo de Tesorería	Entes de Control	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	Cna	Subdirección de Permanencia	Asesores del despacho	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media
Total General	755	750	736	709	684	568	493	447	430	360	331	306	305	292	284	268	241
A tiempo	702	747	703	709	629	568	369	447	405	360	330	259	305	288	283	167	131
Extemporaneo	53	3	33		55		124		25		1	47		4	1	101	110
% oportunidad	93%	100%	96%	100%	92%	100%	75%	100%	94%	100%	100%	85%	100%	99%	100%	62%	54%
% participacion	1,39%	1,38%	1,36%	1,31%	1,26%	1,05%	0,91%	0,82%	0,79%	0,66%	0,61%	0,56%	0,56%	0,54%	0,52%	0,49%	0,44%

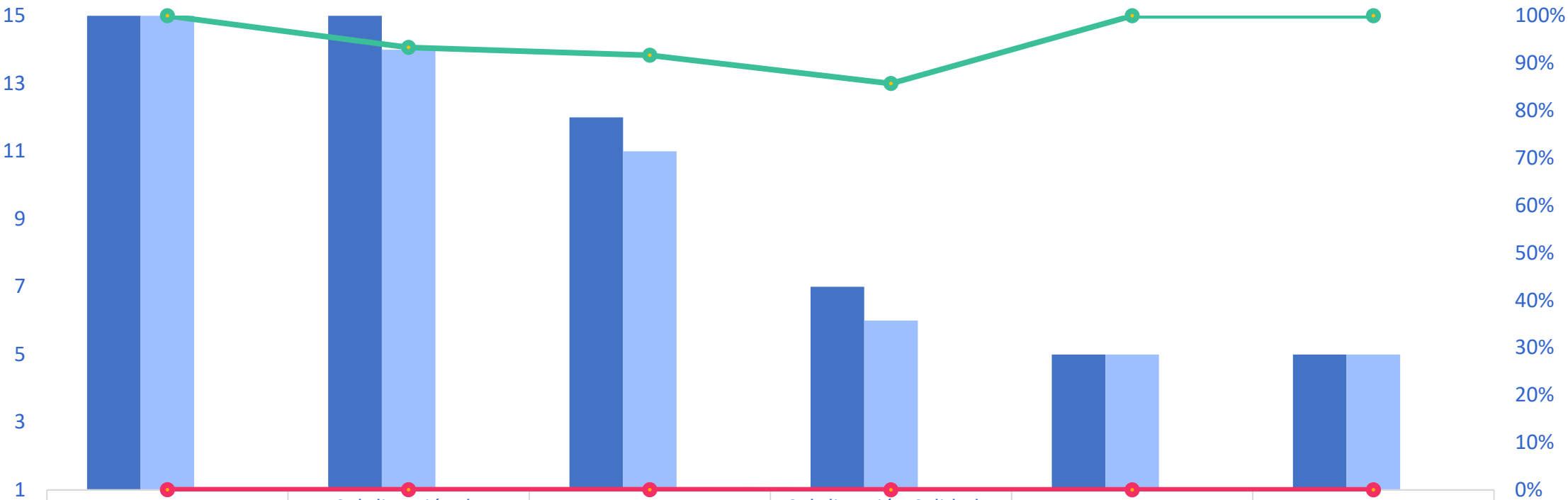
Grupo 3 Dependencias con documentos a tramitar entre 50 y 190



Grupo 4 Dependencias con documentos a tramitar entre 20 y 50



Grupo 5 Dependencias con documentos a tramitar entre 1 y 20



Total General	15	15	12	7	5	5
A_tiempo	15	14	11	6	5	5
Extemporaneo		1	1	1		
% oportunidad	100%	93%	92%	86%	100%	100%
% participacion	0,03%	0,03%	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%

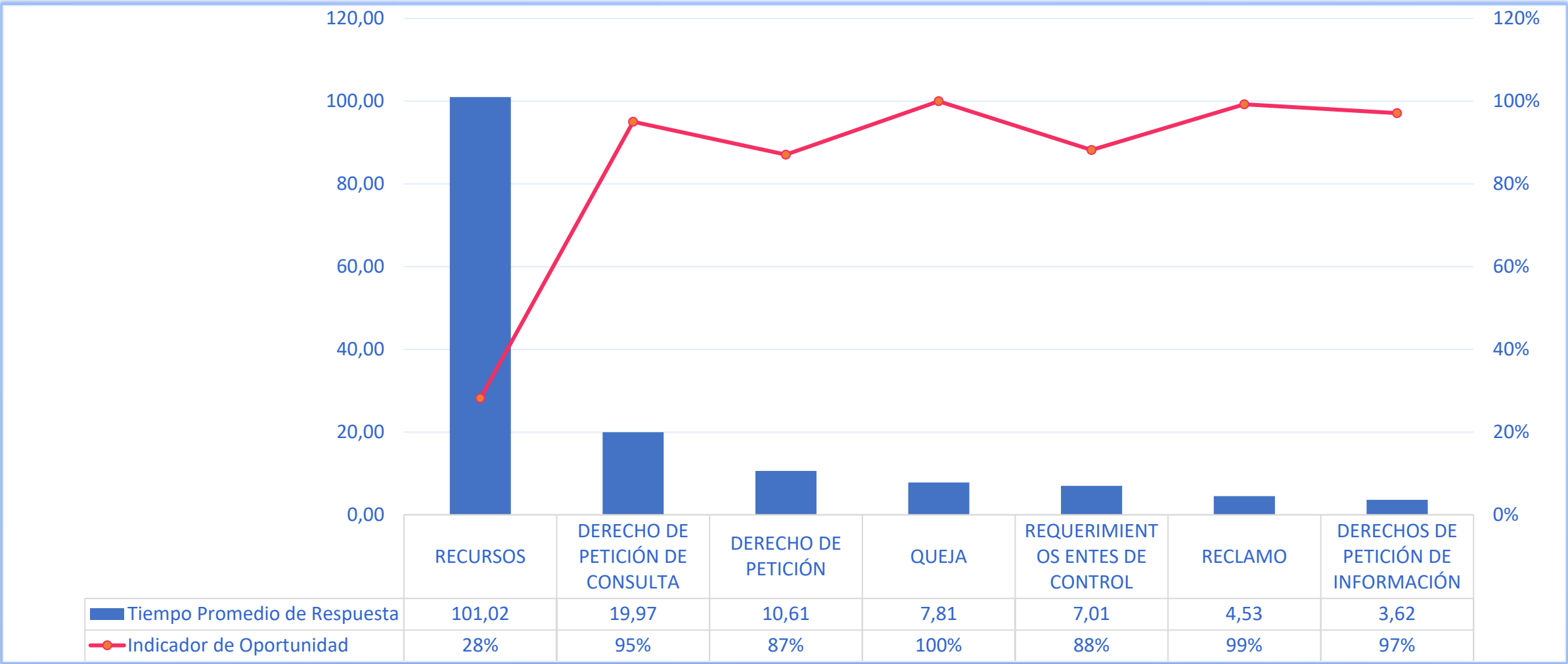


Información por tipo de requerimiento

En la siguiente sección se muestra la información de los tipos de requerimientos que recibieron las dependencias con el indicador de oportunidad inferior a 99% tramitar de Enero a Abril de 2023



Resultados primer trimestre de 2023 por Tipo de Requerimiento





Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	4669	17	22	2	147	2	32	3	4888	4891	99,94%
Entes de Control	8	1	38		3		281	1	330	331	99,70%
Subdirección de Permanencia	259	2	3				20	1	283	284	99,65%
Subdirección de Monitoreo y Control	721	4	3		3		19	3	747	750	99,60%
Secretaría General	118			2	1		6	1	126	127	99,21%
Subdirección de Acceso	859	4	7		12		70	8	944	952	99,16%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	4396	6	45		1	7	115	43	4527	4570	99,06%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	82		1					1	82	83	98,80%
Grupo de Recaudo	98		2			17	42	2	157	159	98,74%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	142	4					4	2	148	150	98,67%
Cna	268		1			23		4	288	292	98,63%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	50						15	1	64	65	98,46%
Subdirección de Talento Humano	1189	1	5			4	2	21	1180	1201	98,25%
Oficina Asesora Jurídica	181	731	19		1	25	48	22	983	1005	97,81%
Subdirección de Gestión Administrativa	90	1				1	1	3	90	93	96,77%
Oficina Asesora de Comunicaciones	27		1					1	27	28	96,43%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	605	6	29		9	77	10	33	703	736	95,52%
Subdirección de Fomento de Competencias	863	9	3	5	7		20	43	864	907	95,26%



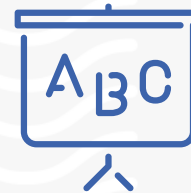
Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 94% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Programa Todos a Aprender	420	2	2		2		4	25	405	430	94,19%
Despacho del Ministro	98		1				6	7	98	105	93,33%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	14						1	1	14	15	93,33%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	741	2	4			4	4	53	702	755	92,98%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	648	2	5				29	55	629	684	91,96%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	11						1	1	11	12	91,67%
Pueblos y Comunidades Étnicas	155		3				13	22	149	171	87,13%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	7							1	6	7	85,71%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	292		9				5	47	259	306	84,64%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2036	21	17	1	1	161	11	415	1833	2248	81,54%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	119	5					63	46	141	187	75,40%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	163		34		37	256	3	124	369	493	74,85%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	732	2	8				102	249	595	844	70,50%
Grupo de Convalidaciones	1237	1982	2093		31	1465	28	2240	4596	6836	67,23%
Asesores del despacho	2						266	101	167	268	62,31%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	191		3		1		46	110	131	241	54,36%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	4229	3	7		1	1	52	2373	1920	4293	44,72%



Información por eje temático

En la siguiente sección se muestra en
detalle de la gestión por temáticas para
las dependencias cuyo resultado en el
indicador de oportunidad es inferior al
90% de Enero a Abril de 2023





Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación

Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	1		1	39,00	0%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	26,00	0%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - FUENTES DE FINANCIACION PARA ACCEDER A IES	9	2	11	16,18	18%
ASUNTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES RELACIONADOS CON IES	4	3	7	15,71	43%
SUGERENCIAS	1	1	2	14,00	50%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - BECAS DE POSGRADO EN EL EXTERIOR	1	1	2	15,50	50%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	1	1	2	11,00	50%
ACCESO A LA POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR	2	3	5	11,80	60%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1	3	4	19,75	75%
LOS MEJORES EN EDUCACION	5	17	22	12,50	77%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR	1	4	5	11,60	80%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	3	15	18	11,83	83%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.	10	178	188	9,24	95%
SNIES - SOLICITUDES DE ESTADISTICAS DE E.S., INSTITUCIONES, PROGRAMAS, RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS, ETC	8	148	156	9,58	95%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		8	8	7,25	100%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		5	5	10,80	100%
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO		1	1	15,00	100%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		10	10	3,80	100%
RECAUDO ESTAMPILLA PRO UNIVERSIDADES		1	1	15,00	100%
(30 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	22,00	100%
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR		1	1	12,00	100%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS		2	2	7,50	100%
SISTEMA DE INDICADORES O DE REFERENCIACION DE LAS IES		2	2	11,00	100%
OTROS TEMAS		29	29	9,59	100%
Total general	55	629	684	10,14	92%



Dirección de Calidad Para la Educación Superior

Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	67,00	0%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	2		2	100,00	0%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	1		1	30,00	0%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	1		1	38,00	0%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	18,00	0%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1		1	28,00	0%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	68	56	124	85,41	45%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	1	1	2	32,50	50%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	1	1	2	53,00	50%
RECURSO DE REPOSICION	6	8	14	94,29	57%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	9	23	32	16,56	72%
REVOCATORIA DIRECTA	1	4	5	24,20	80%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	14	57	71	14,08	80%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	4	27	31	9,29	87%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	31	35	11,14	89%
INFORMACION DE LAS ACADEMIAS	4	36	40	10,88	90%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	5	109	114	34,09	96%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS		1	1	12,00	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	15,00	100%
PROGRAMA NACIONAL DE BILINGÜISMO		2	2	13,00	100%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA		2	2	12,50	100%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS		1	1	5,00	100%
OTROS TEMAS		8	8	3,94	100%
Total general	124	369	493	39,04	74,8%



Subdirección de Fomento de Competencias					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUD VISITAS/ASESORIAS RELACIONADAS CON CERTIFICACIÓN MUNICIPIOS	1		1	16,00	0%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	16,00	0%
ACOMPAÑAMIENTO A SECRETARIAS A TRAVES DE LOS GESTORES EDUCATIVOS	1	1	2	13,00	50%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1	2	3	14,00	67%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	2	3	3,00	67%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	4	14	18	14,50	78%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	7	9	9,56	78%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1	5	6	13,67	83%
JORNADA UNICA	1	6	7	11,71	86%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1	7	8	13,50	88%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	14	16	11,19	88%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	45	50	12,22	90%
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DOCENTES	10	132	142	12,87	93%
ETNOEDUCACION	1	21	22	9,45	95%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	26	27	12,26	96%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y PROYECTOS PEDAGÓGICOS PRODUCTIVOS EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	1	33	34	9,71	97%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS	7	235	242	9,99	97%
CALENDARIO Y TIEMPO ESCOLAR	1	43	44	5,34	98%
EDUC. SEXUALIDAD, EQUIDAD GENERO, ESTILOS VIDA SALUDABLES, PROM. Y DROGADICIÓN Y TRATA DE PERSONAS	1	67	68	8,03	99%
EVALUACION DE DOCENTES DEFINICIÓN DE ÁREAS AFINES PARA EL CONCURSO DE MÉRITOS		1	1	7,00	100%
INGRESO, NOMBRAMIENTO Y PERIODO DE PRUEBA		1	1	10,00	100%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN		1	1	16,00	100%
CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES		1	1	15,00	100%
LIBROS FOLLETOS REVISTAS		1	1	15,00	100%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO		1	1	15,00	100%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		1	1	10,00	100%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA		1	1	6,00	100%
MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN EDUCATIVA		1	1	10,00	100%
OTROS TEMAS		195	195	10,56	100%
Total general	43	864	907	10,5	95,3%



Grupo de Convalidaciones					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUDES ENTE GUBERNAMENTALES	1		1	20,00	0%
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LUGAR DE DESARROLLO DE PROGRAMA ACADÉMICO	1		1	16,00	0%
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS CON COMPONENTES TECNOLOGICOS	1		1	16,00	0%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	763	10	773	129,09	1%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	22	1	23	132,70	4%
RECURSO DE REPOSICION	597	66	663	119,56	10%
REVOCATORIA DIRECTA	7	1	8	76,88	13%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	4	3	7	5,71	43%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	3	4	7	12,57	57%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	2	3	5	10,40	60%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	9	14	23	9,65	61%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	489	1731	2220	9,34	78%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	146	532	678	14,13	78%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	22	27	11,19	81%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)	1	5	6	7,33	83%
INFORMACION DE TRAMITES DE EDUCACION SUPERIOR	2	11	13	8,38	85%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	8	45	53	10,94	85%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	1	6	7	7,43	86%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	27	31	11,48	87%
CONSULTA SOBRE VIABILIDAD DE CONVALIDACIONES	173	2073	2246	18,98	92%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	12	13	9,38	92%
SOLICITUD DE CAMBIO DE CARACTER ACADEMICO		1	1	5,00	100%
MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN PROGRAMA ACADÉMICO REGISTRADO EN EL SNIES		3	3	8,33	100%
SOLICITUD DE CONVALIDACION DE TITULOS DE BACHILLER PROVENIENTES DEL EXTERIOR		1	1	3,00	100%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	2,00	100%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	7,17	100%
ALIADOS Y PROYECTOS COLABORATIVOS		1	1	15,00	100%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTOS RADICADOS EN EL MEN		1	1	7,00	100%
OTROS TEMAS		15	15	9,29	100%
Total general	2240	4596	6836	37,72	67,2%



Oficina Asesora Planeación Finanzas					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
DENUNCIAS DE PERSONAL DOCENTE, DIRECTIVO DOCENTE O ADMINISTRATIVO SOBRE PAGOS INOPORTUNOS DE LAS ET	2		2	16,00	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	1		1	6,00	0%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1		1	19,00	0%
ATENCIÓN EDUCATIVA POBLACIÓN AFECTADA POR VIOLENCIA	1		1	21,00	0%
COTIZACIONES - PROPUESTAS	1		1	17,00	0%
INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO REGISTRADOS EN EL SIET	1		1	19,00	0%
SEGUIMIENTO A PLANEACION ESTRATEGICA, LOGROS Y METAS DE GOBIERNO (PLANES DE: DESARROLLO SECTORIAL, E	5		5	28,60	0%
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LAS ET. (INCLUYE ASIGNACIONES DE CALIDAD Y GRATUIDAD)	4	1	5	19,40	20%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	4	2	6	14,67	33%
INFORMACION CONTRATACION SERVICIO EDUCATIVO (inquietudes sobre modalidades de contratación)	2	1	3	15,33	33%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	1	2	19,00	50%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN	1	1	2	14,50	50%
SOLICITUDES DE SINDICATOS - FECODE Y OTROS	1	1	2	14,00	50%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1	1	2	20,00	50%
CONSULTA SOBRE MANEJO DE FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS	1	1	2	15,00	50%
ASIGNACION DE RECURSOS - CALIDAD GRATUIDAD	1	1	2	17,50	50%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS	1	1	2	16,50	50%
CONSTRUCCION, AMPLIACION, MEJORAMIENTO y DOTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	4	5	9	15,00	56%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	8	11	19	12,42	58%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	2	3	5	9,40	60%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	87	166	253	13,33	66%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA	1	2	3	13,67	67%
ESTUDIOS DE PLANTAS DE PERSONAL REMITIDAS POR LAS SECRETARÍAS DE EDUCACION	2	4	6	14,83	67%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	98	222	320	12,40	69%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	4	11	15	7,60	73%
COLEGIOS Y JARDINES PRIVADOS (AUTOEVALUACION)	1	3	4	11,25	75%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	5	24	29	13,97	83%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	11	13	2,77	85%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)	1	6	7	9,00	86%
APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	1	11	12	6,58	92%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	29	31	4,29	94%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	23	24	7,04	96%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	28	29	7,31	97%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.		1	1	7,00	100%
REFERENTES CONSULTAS SOBRE ESTÁNDARES BÁSICOS DE COMPETENCIAS		1	1	12,00	100%
OTROS TEMAS		16	16	12,20	100%
Total general	249	595	844	12,07	70,5%



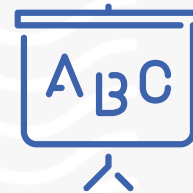
Asesores del despacho					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,00	0%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1		1	6,00	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)	4	1	5	7,80	20%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	3	3	6	5,50	50%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	81	131	212	4,76	62%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	11	32	43	9,91	74%
Total general	101	167	268	5,75	62,3%

Despacho del Viceministro de Educación Superior					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR	1		1	16,00	0%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1		1	26,00	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	30	2	32	22,44	6%
SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	1	1	2	11,50	50%
SUGERENCIAS	1	1	2	11,50	50%
RENUNCIAS COPIA INFORMATIVA	1	2	3	12,00	67%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	1	5	6	10,83	83%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	4	20	24	13,58	83%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	2	11	13	7,77	85%
INFORMES DELEGADOS MINISTRA Y REPRES. DEL PRESIDENTE ANTE CONSEJOS SUPERIORES Y DIRECTIVOS IES	1	6	7	12,71	86%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	2	34	36	10,64	94%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	18	19	9,16	95%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)		1	1	9,00	100%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		8	8	10,75	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC		4	4	8,50	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	10,67	100%
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO		2	2	27,00	100%
CITACION AL CONGRESO DE LA REPUBLICA		1	1	3,00	100%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		7	7	10,86	100%
RECEPCION HOJAS DE VIDA		1	1	11,00	100%
CONSULTAS SOBRE NUEVA NORMATIVIDAD EN EL CAMPO DE FORMACION PARA EL TRABAJO		1	1	15,00	100%
INFORMACION PARA EL CESU		1	1	12,00	100%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR		2	2	18,00	100%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	4,00	100%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS		2	2	13,00	100%
INVITACIONES / TARJETAS / AGRADECIMIENTOS		1	1	3,00	100%
Total general	46	141	187	13,00	75,4%



GRUPO DE CONVALIDACIONES

A continuación se muestra la información
de la dependencia de Enero a Abril de
2023 , excluyendo el tipo de
requerimiento recursos



Comparativo excluyendo el tipo de requerimiento Recursos para el Grupo de Convalidaciones

GRUPO DE CONVALIDACIONES			
	ENERO - ABRIL INCLUYENDO Recursos	PRIMER ENERO - ABRIL EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	6836	5371	-21,43%
A tiempo	4596	4517	-1,72%
Extemporáneas	2240	854	-61,88%
Promedio de Respuesta en días	37,7	14,1	-62,76%
% Oportunidad	67,23%	84,10%	25,09%

MEN			
	ENERO - ABRIL INCLUYENDO Recursos	ENERO - ABRIL EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	54306	52260	-3,77%
A tiempo	48243	47666	-1,20%
Extemporáneas	6063	4594	-24,23%
Promedio de Respuesta en días	12,0	8,5	-28,99%
% Oportunidad	88,84%	91,21%	2,67%



Seguimiento gestión PQRSD pendientes abiertas extemporáneas del año 2018 a corte 16 de mayo de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas						
DEPENDENCIA	2019	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Grupo de Convalidaciones	1			590	1170	1761
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	7	301	557	715	77	1657
Subdirección de Aseguramiento del a Calidad				2	112	114
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media					54	54
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES					39	39
Oficina Asesra de Planeación y Finanzas					19	19
Despacho del Viceministro de Educación Superior					16	16
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación					10	10
Pueblos y Comunidades Étnicas					5	5
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información					4	4
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación					1	1
Subdirección de Desarrollo Organizacional					1	1
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa					1	1
Subdirección de Talento Humano					1	1
Oficina Asesora Jurídica					1	1
Subdirección de Inspección y Vigilancia					1	1
Total general	8	301	557	1307	1512	3685



Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023	
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad
Subdirección de Permanencia	99,89%	0,11%	99,65%	0,52%
Dirección de Cobertura y Equidad	99,88%	0,12%	100,00%	0,00%
Grupo de Certificaciones	99,83%	0,17%	100,00%	0,00%
Programa Todos a Aprender	99,80%	0,20%	94,19%	7,49%
Grupo de Tesorería	99,76%	0,24%	100,00%	0,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	99,66%	0,34%	99,94%	0,09%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	99,63%	0,37%	100,00%	0,00%
Dirección de Primera Infancia	99,56%	0,44%	100,00%	0,00%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	99,43%	0,57%	98,80%	1,69%
Subdirección de Acceso	99,24%	0,76%	99,16%	0,65%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	99,04%	0,96%	99,06%	1,06%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	98,70%	1,30%	100,00%	0,00%
Secretaría General	98,65%	1,35%	99,21%	1,00%
Grupo de Recaudo	98,60%	1,40%	98,74%	0,00%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,35%	1,65%	98,67%	2,13%
Grupo de Presupuesto	98,20%	1,80%	100,00%	0,00%
Subdirección de Monitoreo y Control	97,93%	2,07%	99,60%	0,41%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	97,81%	2,19%	95,52%	3,90%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	97,62%	2,38%	93,33%	10,00%
Subdirección de Gestión Administrativa	97,61%	2,39%	96,77%	5,17%
Subdirección de Talento Humano	97,06%	2,94%	98,25%	1,21%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	96,43%	3,57%	85,71%	0,00%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	95,82%	4,18%	84,64%	14,22%



Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023	
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad
Despacho del Ministro	95,77%	4,23%	93,33%	8,97%
Oficina Asesora de Comunicaciones	95,24%	4,76%	96,43%	0,00%
Oficina Asesora Jurídica	95,05%	4,95%	97,81%	2,87%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	93,80%	6,20%	98,46%	0,00%
Cna	93,48%	6,52%	98,63%	1,22%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	90,63%	9,37%	92,98%	6,53%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	88,42%	11,58%	44,72%	59,01%
Subdirección de Fomento de Competencias	86,67%	13,33%	95,26%	6,27%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	84,57%	15,43%	81,54%	22,48%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	83,01%	16,99%	54,36%	32,45%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	80,00%	20,00%	91,67%	16,67%
Central de Cuentas	79,17%	20,83%	100,00%	0,00%
Grupo de Convalidaciones	77,19%	22,81%	67,23%	37,82%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	73,98%	26,02%	75,40%	25,81%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	71,91%	28,11%	91,96%	8,03%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	63,08%	36,92%	70,50%	0,00%
Asesores del despacho	48,93%	51,07%	62,31%	41,98%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	46,22%	53,78%	74,85%	25,73%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Pueblos y Comunidades Étnicas	0,00%	0,00%	87,13%	9,84%
Total general	92,86%	7,14%	88,84%	12,53%



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

www.mineducacion.gov.co



Mineducacion



@Mineducacion



@Mineducacion



Educación

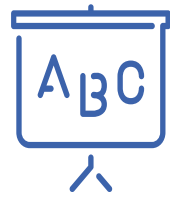
Mesa técnica Mejora proceso PQRSD ENERO – MAYO 2023

www.mineducacion.gov.co

Información General PQRSD Año 2023

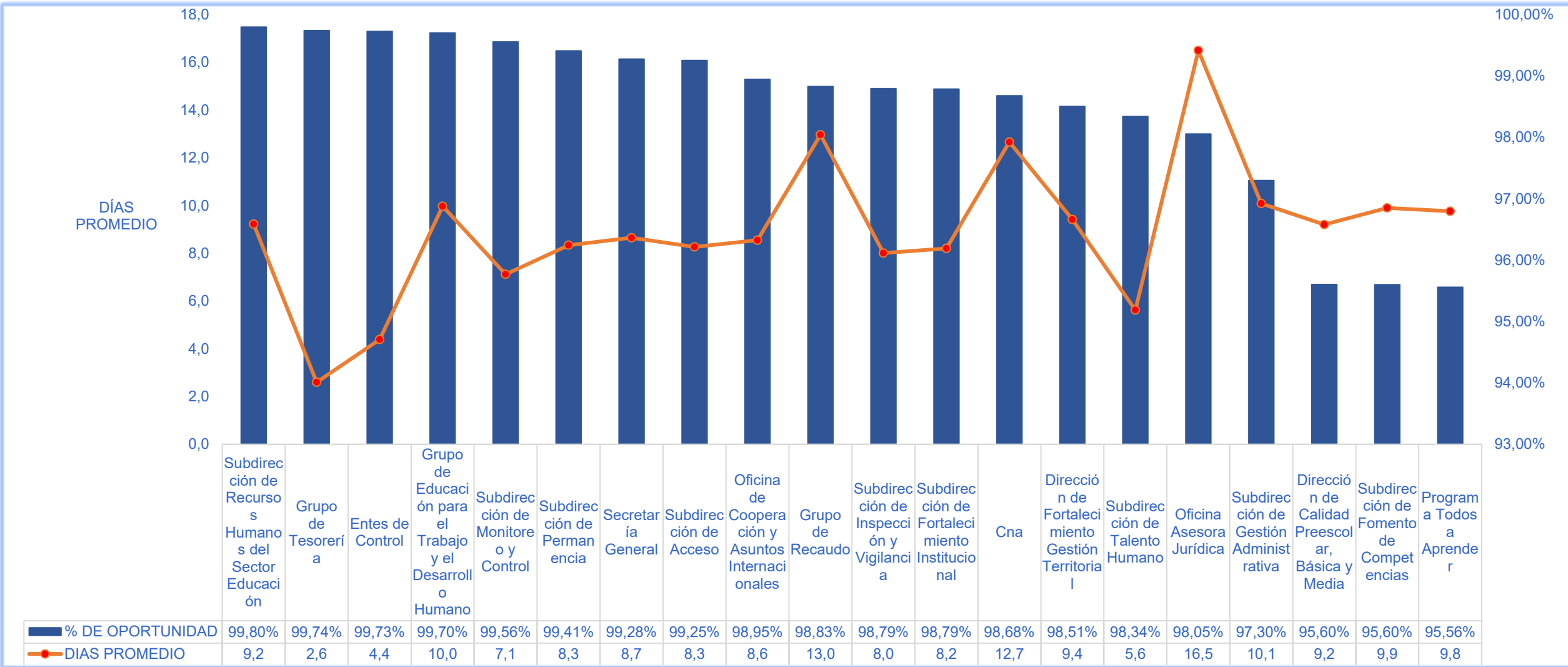
Mes	Total PQRSD a tramitar	Extemporáneas	A tiempo	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
Enero	9607	832	8775	15,27	91,34%
Febrero	13644	2052	11592	14,16	84,96%
Marzo	14646	1870	12776	11,26	87,23%
Abril	10587	1002	9585	11,50	90,54%
Mayo	12428	820	11608	9,40	93,40%

Tiempos de respuesta

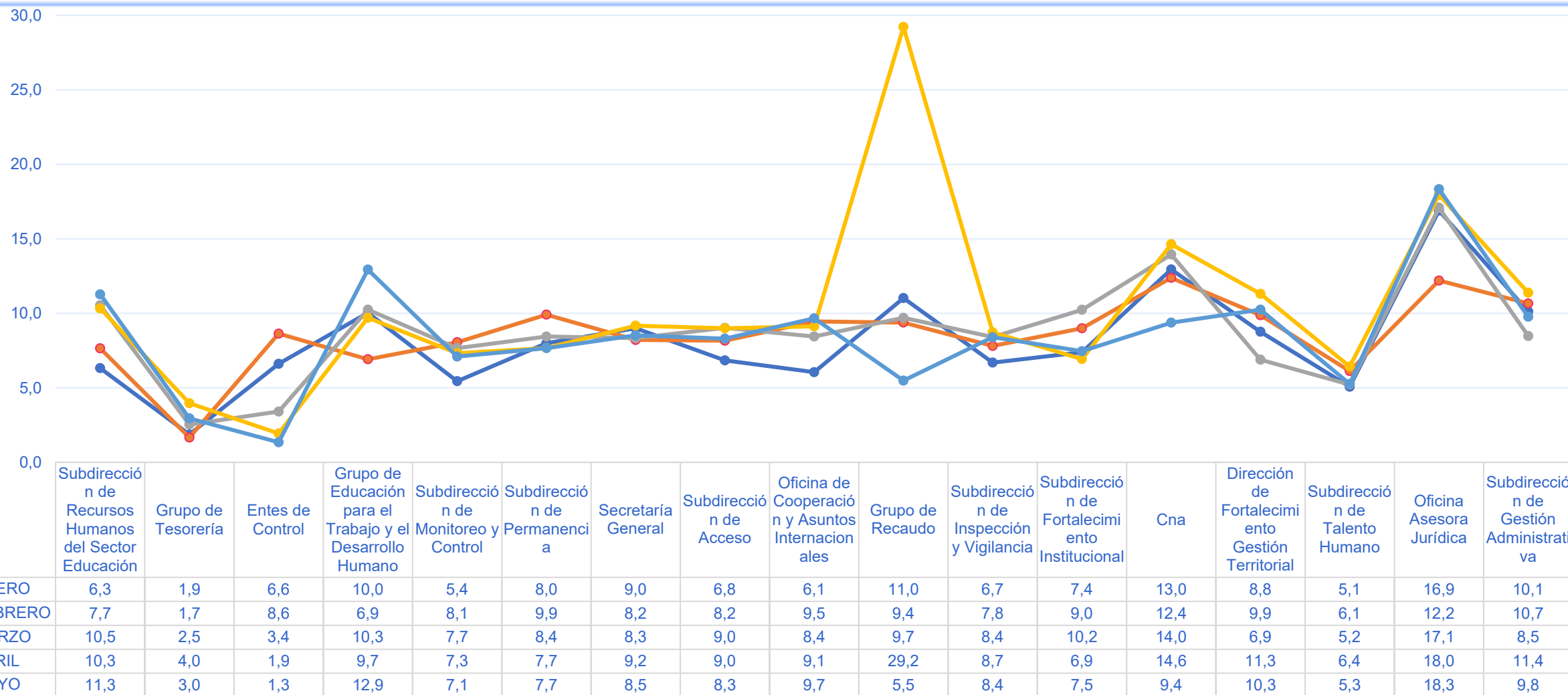


A continuación se muestra el detalle consolidado de Enero a Mayo de 2023 de los tiempos promedio de respuesta y del indicador de oportunidad de las dependencias cuyo porcentaje de oportunidad es inferior a 99%.

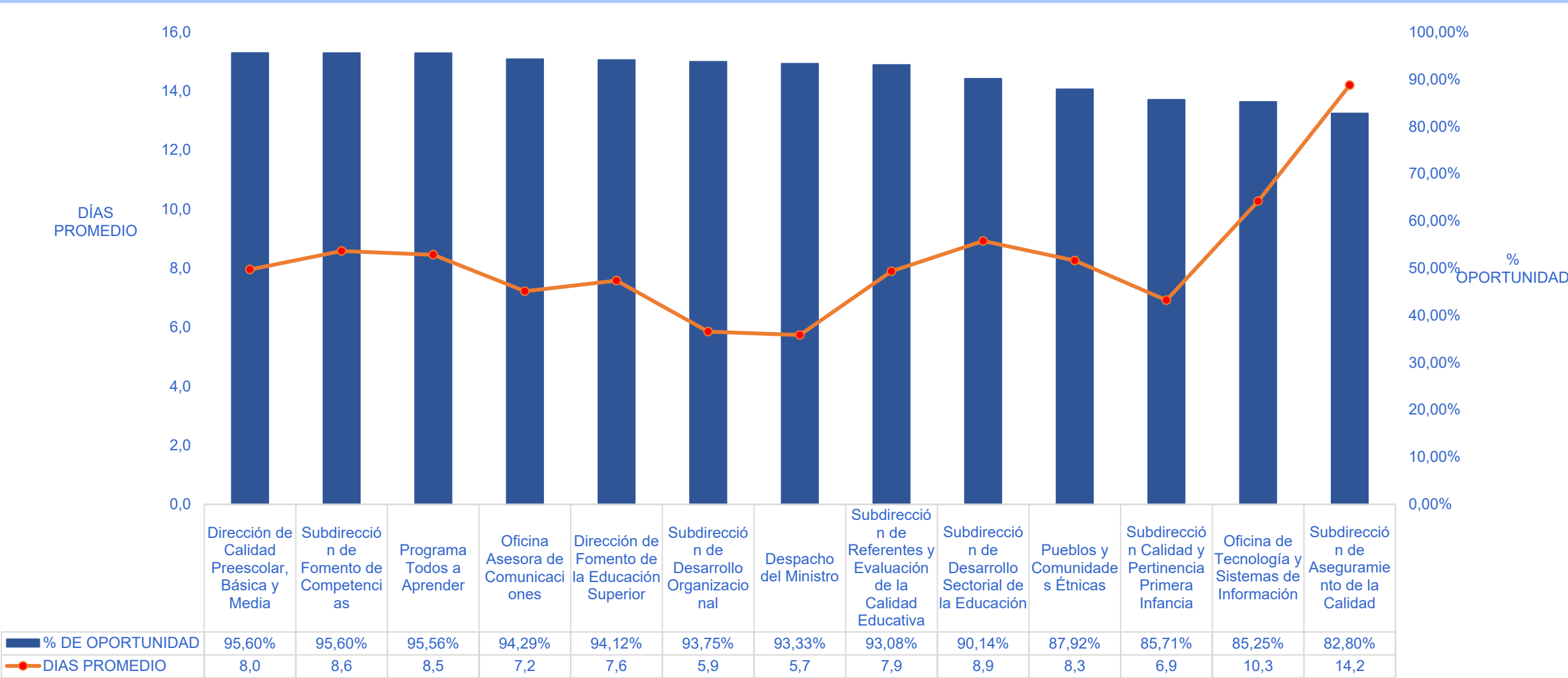
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por dependencia



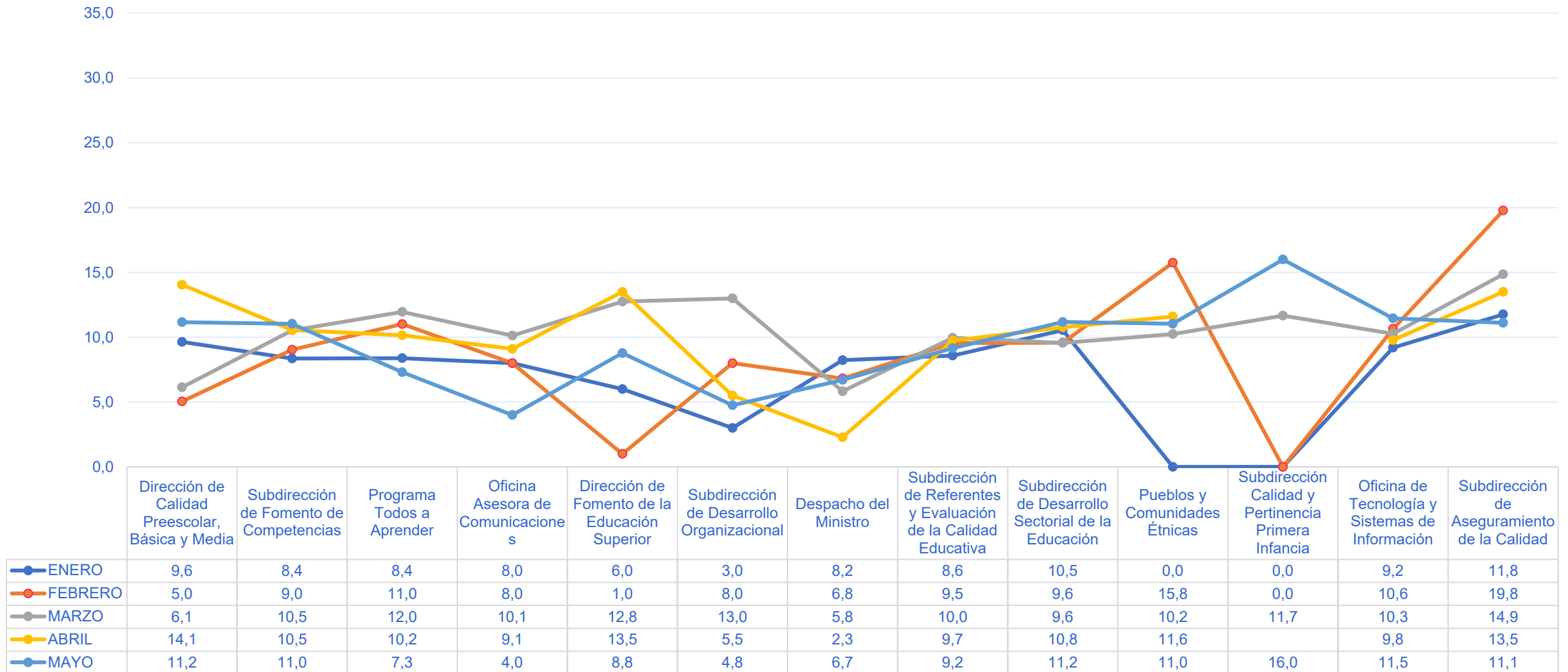
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por mes.



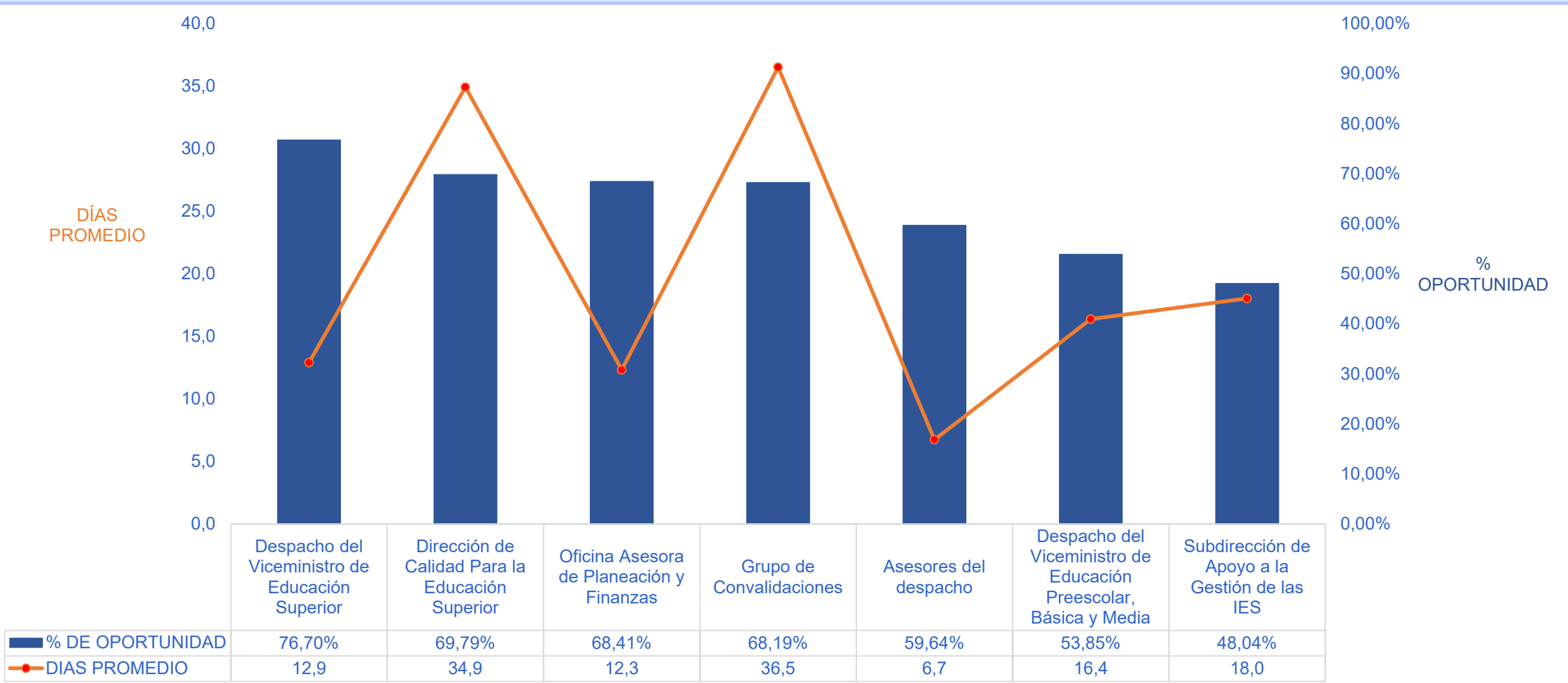
Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por dependencia.



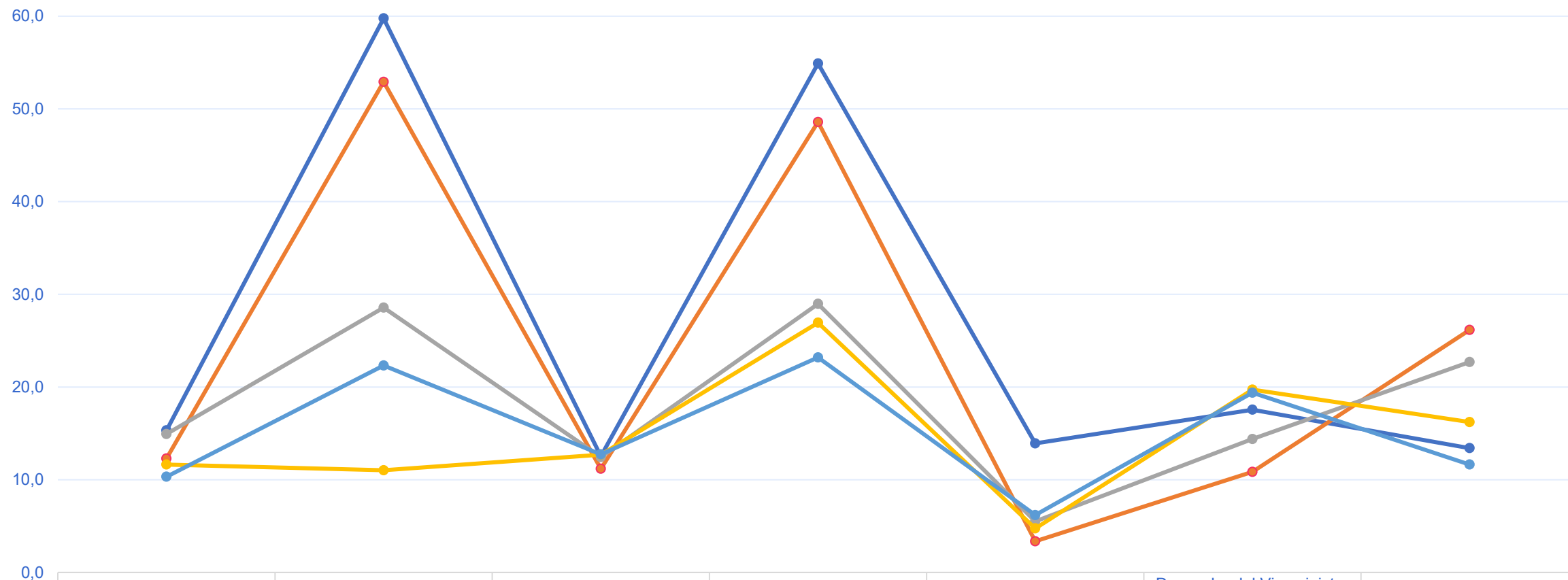
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por mes.



Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por dependencia.

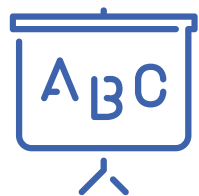


Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por mes.



	Despacho del Viceministro de Educación Superior	Dirección de Calidad Para la Educación Superior	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	Grupo de Convalidaciones	Asesores del despacho	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES
ENERO	15,3	59,8	12,5	54,9	13,9	17,6	13,4
FEBRERO	12,3	52,9	11,2	48,6	3,4	10,8	26,2
MARZO	14,9	28,6	12,4	29,0	5,5	14,4	22,7
ABRIL	11,6	11,0	12,7	26,9	4,8	19,7	16,2
MAYO	10,3	22,3	12,7	23,2	6,2	19,4	11,6

PQRSD

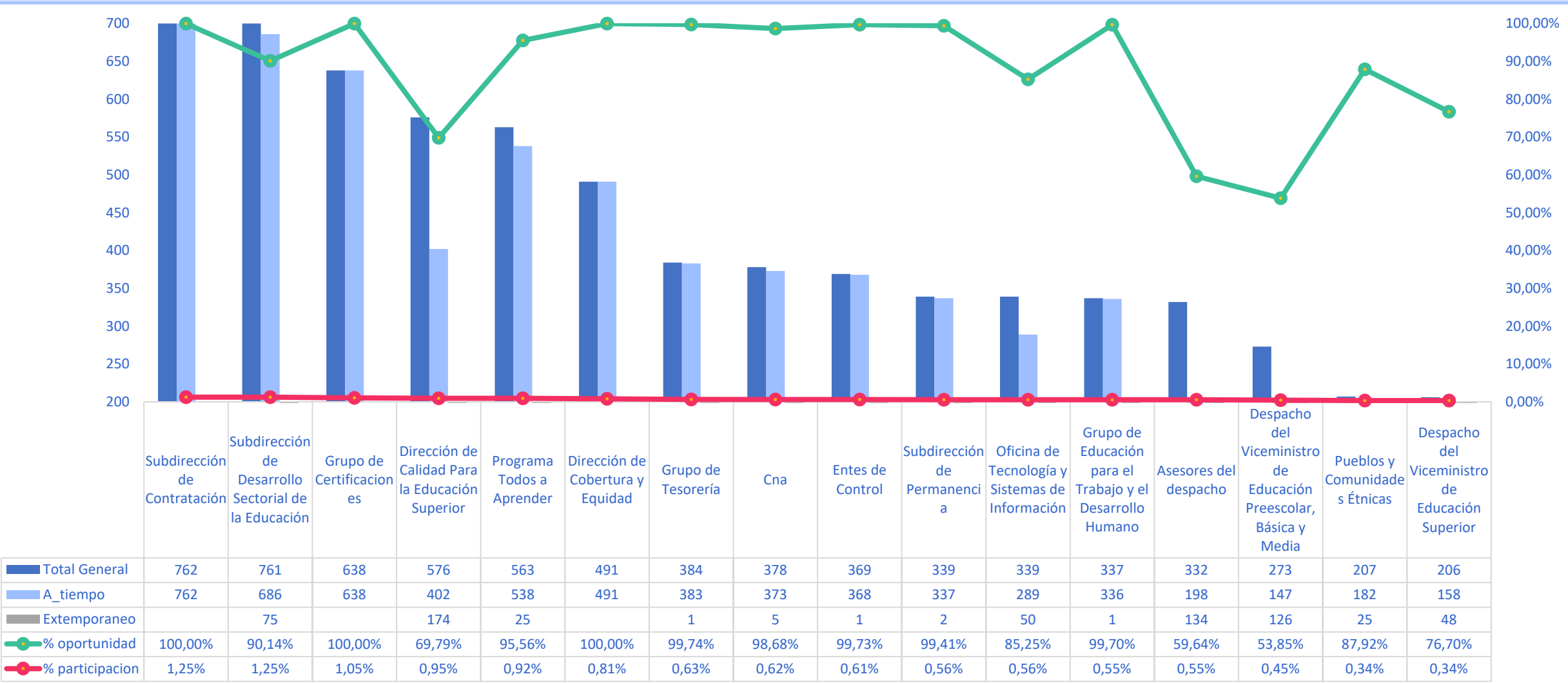


A continuación se muestra la información con relación al porcentaje de oportunidad y de participación, para ello se agruparon las dependencias de acuerdo con la cantidad de PQRSD que debían tramitar de Enero a Mayo de 2023

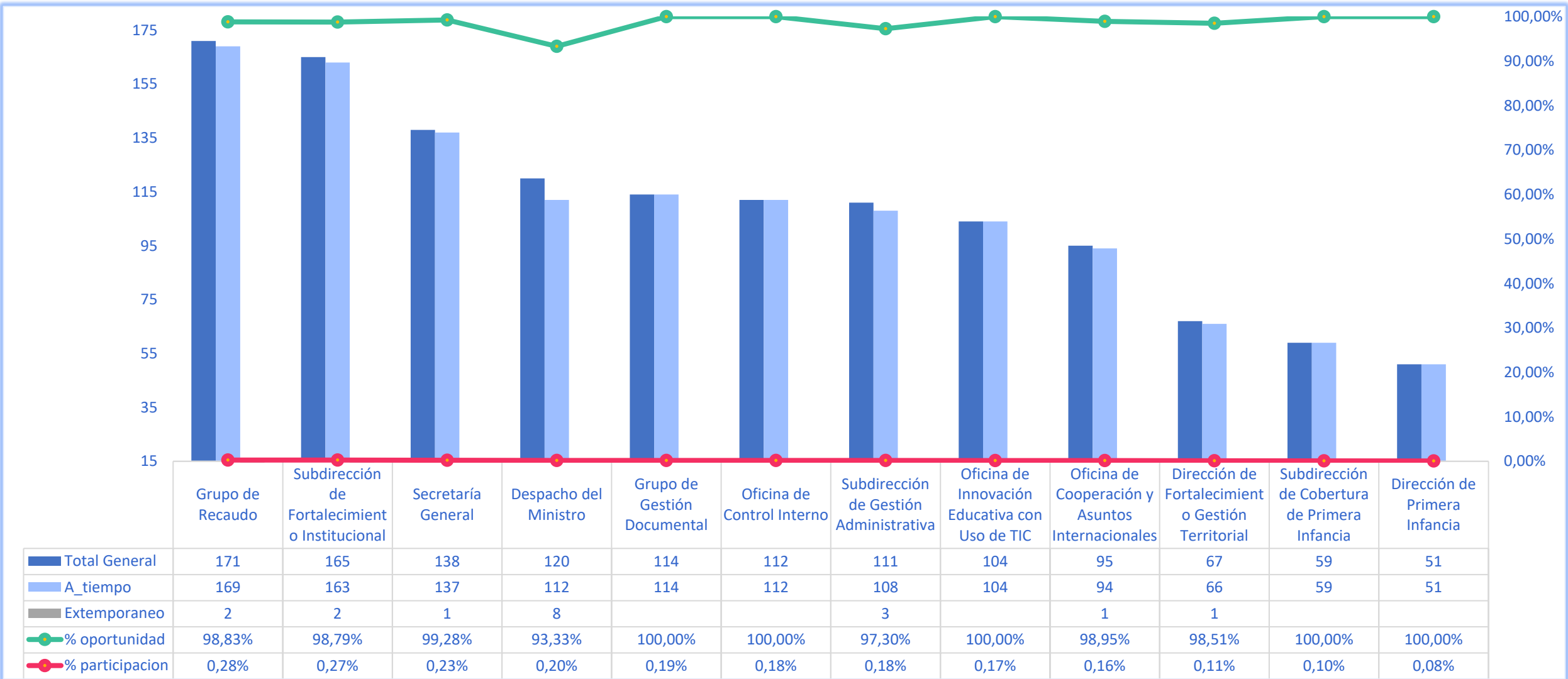
Grupo 1 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 800 y 19000



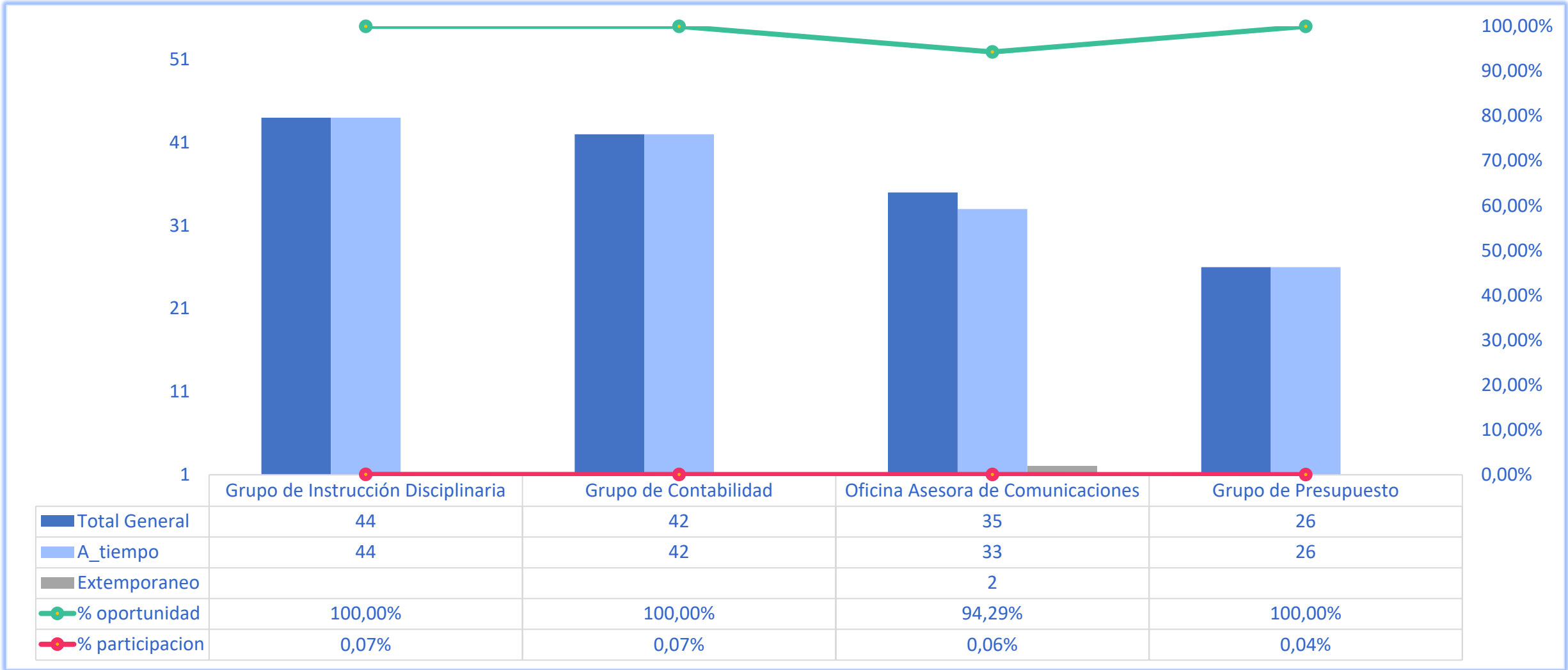
Grupo 2 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 200 y 700



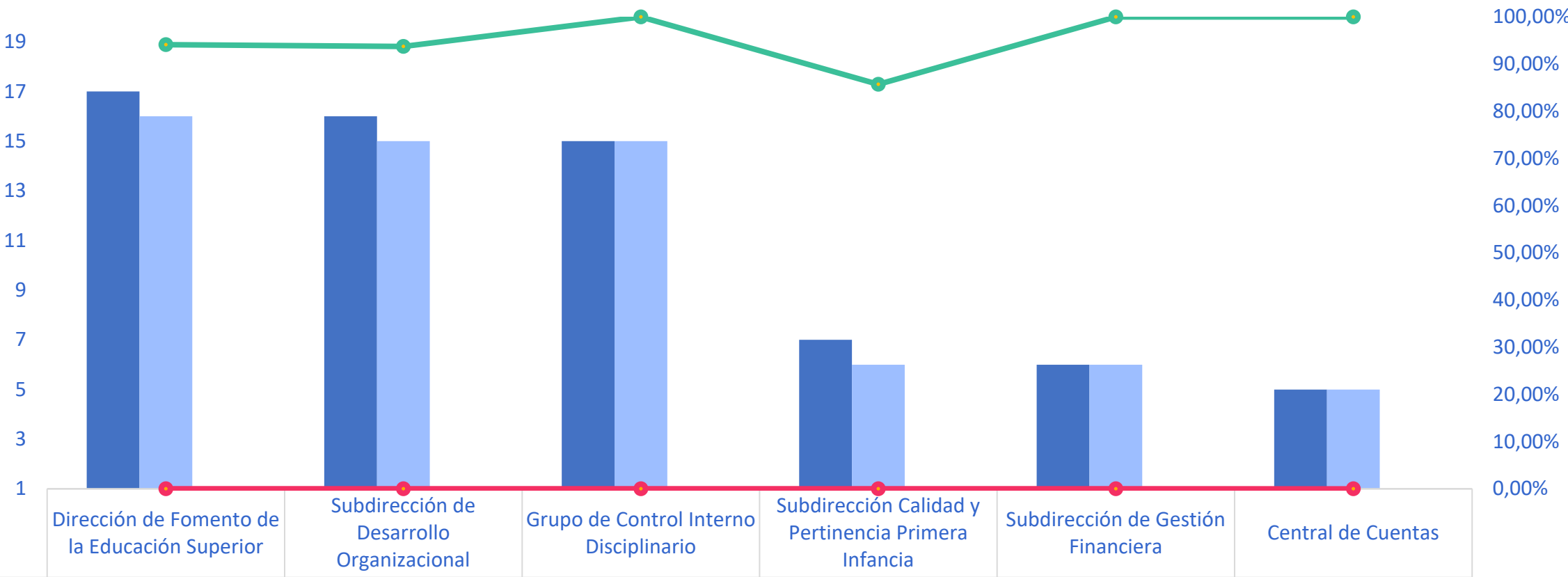
Grupo 3 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 50 y 180



Grupo 4 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 20 y 40

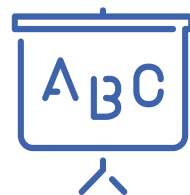


Grupo 5 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 1 y 20



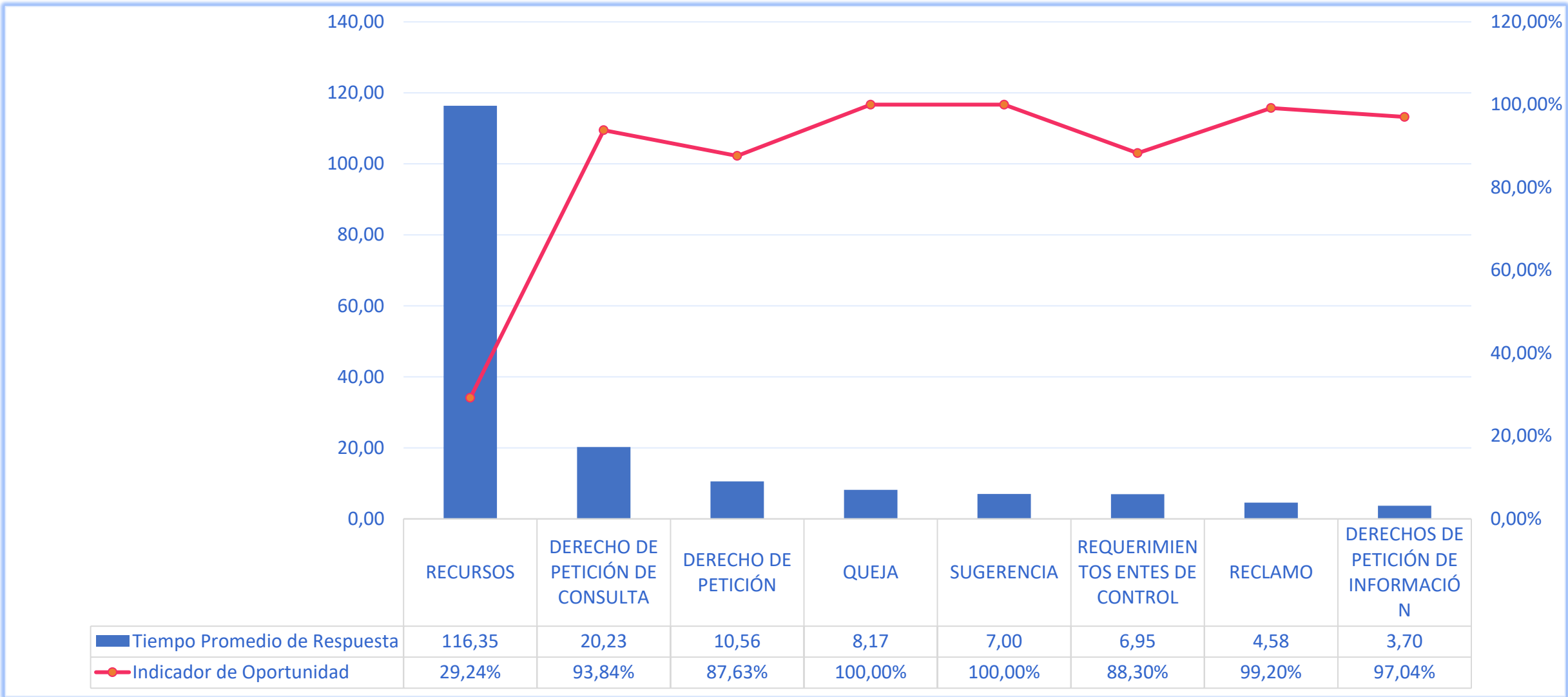
Total General	17	16	15	7	6	5
A_tiempo	16	15	15	6	6	5
Extemporaneo	1	1		1		
% oportunidad	94,12%	93,75%	100,00%	85,71%	100,00%	100,00%
% participacion	0,03%	0,03%	0,02%	0,01%	0,01%	0,01%

Información por tipo de requerimiento



En la siguiente sección se muestra la información de los tipos de requerimientos que recibieron las dependencias con el indicador de oportunidad inferior a 99% tramitar de Enero a Mayo de 2023

Resultados Enero a Mayo de 2023 por Tipo de Requerimiento



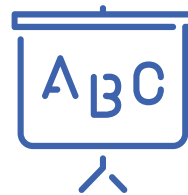
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	Sugerencia	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	5149	17	24	2	169	2	47		11	5410	5421	99,80%
Grupo de Tesorería	378		3				2		1	383	384	99,74%
Entes de Control	8	1	38		3		318		1	368	369	99,73%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	249	82	2				3		1	336	337	99,70%
Subdirección de Monitoreo y Control	852	6	9		4		26		4	897	901	99,56%
Subdirección de Permanencia	311	2	3				21		2	337	339	99,41%
Secretaría General	128			2	1		6		1	137	138	99,28%
Subdirección de Acceso	957	4	9		12		81		8	1063	1071	99,25%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	93		1						1	94	95	98,95%
Grupo de Recaudo	104		2			17	46		2	169	171	98,83%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	4803	6	51		1	10	125		61	4996	5057	98,79%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	155	4	1		1		2		2	163	165	98,79%
Cna	347		1			24		1	5	373	378	98,68%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	51						15		1	66	67	98,51%
Subdirección de Talento Humano	1352	1	6			4	2		23	1365	1388	98,34%
Oficina Asesora Jurídica	216	799	20		1	25	48		22	1109	1131	98,05%
Subdirección de Gestión Administrativa	104	1	1			1	1		3	108	111	97,30%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	644	6	28		9	85	11		36	783	819	95,60%
Subdirección de Fomento de Competencias	930	10	5	7	8		18		45	978	1023	95,60%
Programa Todos a Aprender	527	2	3		2		4		25	538	563	95,56%

Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 94% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Oficina Asesora de Comunicaciones	31		2					2	33	35	94,29%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	15						1	1	16	17	94,12%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	14						1	1	15	16	93,75%
Despacho del Ministro	101		1			0	10	8	112	120	93,33%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	806	2	3			3	6	61	820	881	93,08%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	649	2	6				29	75	686	761	90,14%
Pueblos y Comunidades Étnicas	165		3				14	25	182	207	87,92%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	6							1	6	7	85,71%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	275		9				5	50	289	339	85,25%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1934	22	11	1	0	176	12	448	2156	2604	82,80%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	121	4					33	48	158	206	76,70%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	140		25		35	199	3	174	402	576	69,79%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	543	2	4				105	302	654	956	68,41%
Grupo de Convalidaciones	1116	2034	1877		32	85	28	2413	5172	7585	68,19%
Asesores del despacho	1						197	134	198	332	59,64%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	121		0		1		25	126	147	273	53,85%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2210	2	4		0	1	47	2449	2264	4713	48,04%

Información por eje temático



En la siguiente sección se muestra el detalle de la gestión por temáticas para las dependencias cuyo resultado en el indicador de oportunidad es inferior a 90% de Enero a Mayo de 2023

Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	1		1	57,00	0,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	36,00	0,00%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - FUENTES DE FINANCIACION PARA ACCEDER A IES	9	2	11	16,18	18,18%
ASUNTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES RELACIONADOS CON IES	7	6	13	16,46	46,15%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - BECAS DE POSGRADO EN EL EXTERIOR	1	1	2	15,50	50,00%
SUGERENCIAS	1	1	2	14,00	50,00%
ACCESO A ESTRATEGIAS DE FINANCIACIÓN PARA ACCESO A EDUCACIÓN SUPERIOR	1	2	3	11,67	66,67%
ACCESO A LA POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR	2	4	6	11,17	66,67%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	1	2	3	11,33	66,67%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1	3	4	19,75	75,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	1	3	4	9,50	75,00%
LOS MEJORES EN EDUCACION	5	17	22	12,50	77,27%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR	1	4	5	11,60	80,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	3	15	18	11,83	83,33%
SNIES - SOLICITUDES DE ESTADISTICAS DE E.S., INSTITUCIONES, PROGRAMAS, RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS, ETC	20	164	184	10,20	89,13%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.	11	182	193	9,18	94,30%
OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACION-SEGUIMIENTO A GRADUADOS E.S, ESTRATEGIA GESTIÓN CAPITAL HUMAN	9	215	224	10,01	95,98%
EVALUACION DE DOCENTES DEFINICIÓN DE ÁREAS AFINES PARA EL CONCURSO DE MÉRITOS		1	1	15,00	100%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA		2	2	9,00	100%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		10	10	6,60	100%
RECAUDO ESTAMPILLA PRO UNIVERSIDADES		1	1	15,00	100%
(30 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	22,00	100%
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR		1	1	12,00	100%
OTROS TEMAS		49	49	10,29	100%
Total general	75	686	761	10,27	90,14%

Subdirección de Fomento de Competencias					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUD VISITAS/ASESORIAS RELACIONADAS CON CERTIFICACIÓN MUNICIPIOS	1		1	16,00	0,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	16,00	0,00%
ACOMPANIAMIENTO A SECRETARIAS A TRAVES DE LOS GESTORES EDUCATIVOS	1	1	2	13,00	50,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1	2	3	14,00	66,67%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	2	3	3,00	66,67%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	4	15	19	14,47	78,95%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	8	10	9,70	80,00%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1	6	7	13,86	85,71%
JORNADA UNICA	1	7	8	12,13	87,50%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1	7	8	13,50	87,50%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	17	19	11,79	89,47%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	48	53	12,38	90,57%
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DOCENTES	11	139	150	12,72	92,67%
ETNOEDUCACION	1	22	23	9,39	95,65%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	30	31	12,19	96,77%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS	8	276	284	9,96	97,18%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y PROYECTOS PEDAGÓGICOS PRODUCTIVOS EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	1	40	41	10,02	97,56%
CALENDARIO Y TIEMPO ESCOLAR	1	45	46	5,46	97,83%
EDUC. SEXUALIDAD, EQUITAD GENERO, ESTILOS VIDA SALUDABLES, PROM. Y DROGADICIÓN Y TRATA DE PERSONAS	1	83	84	8,27	98,81%
EVALUACION DE DOCENTES PERFILES DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES		2	2	9,50	100%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS		1	1	1,00	100%
INGRESO, NOMBRAMIENTO Y PERIODO DE PRUEBA		1	1	10,00	100%
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO		5	5	22,60	100%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN		1	1	16,00	100%
CONSTRUCCION, AMPLIACION, MEJORAMIENTO y DOTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA		1	1	15,00	100%
LIBROS FOLLETOS REVISTAS		1	1	15,00	100%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES		2	2	5,00	100%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		1	1	10,00	100%
OTROS TEMAS		215	215	10,36	100%
Total general	45	978	1023	10,06	95,60%

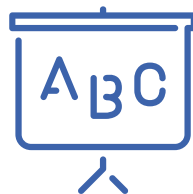
Grupo de Convalidaciones					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
RECLAMOS PROCESOS MEN - DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1		1	16,00	0,00%
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS CON COMPONENTES TECNOLOGICOS	1		1	16,00	0,00%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1		1	20,00	0,00%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	730	11	741	152,94	1,48%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	22	1	23	157,43	4,35%
RECURSO DE REPOSICION	647	71	718	138,82	9,89%
REVOCATORIA DIRECTA	9	1	10	88,00	10,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	4	3	7	5,71	42,86%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	11	15	26	9,77	57,69%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	6	9	15	11,67	60,00%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	3	5	8	12,50	62,50%
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LUGAR DE DESARROLLO DE PROGRAMA ACADÉMICO	1	2	3	12,67	66,67%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	2	4	6	10,00	66,67%
MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN PROGRAMA ACADÉMICO REGISTRADO EN EL SNIES	1	3	4	10,50	75,00%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	563	2004	2567	9,37	78,07%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	155	599	754	14,35	79,44%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	4	5	8,20	80,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	23	28	11,11	82,14%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	1	5	6	7,33	83,33%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	8	45	53	10,94	84,91%
INFORMACION DE TRAMITES DE EDUCACION SUPERIOR	2	13	15	8,00	86,67%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	32	36	11,42	88,89%
CONSULTA SOBRE VIABILIDAD DE CONVALIDACIONES	234	2279	2513	19,23	90,69%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	12	13	9,38	92,31%
CONSULTA DE INFORMACIÓN REGISTROS CALIFICADOS		2	2	9,00	100%
SOLICITUD DE CAMBIO DE CARACTER ACADEMICO		1	1	5,00	100%
SOLICITUD DE CONVALIDACION DE TITULOS DE BACHILLER PROVENIENTES DEL EXTERIOR		1	1	3,00	100%
ALIADOS Y PROYECTOS COLABORATIVOS		1	1	15,00	100%
OTROS TEMAS		26	26	7,75	100%
Total general	2413	5172	7585	39,99	68,19%

Oficina Asesora Planeación Finanzas					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
COTIZACIONES - PROPUESTAS	1		1	17,0	0%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	1		1	6,0	0%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1		1	19,0	0%
ESTRATEGIAS DE PERMANENCIA (BUSQUEDA ACTIVA, PLANES DE PERMANENCIA, TRANSPORTE ESCOLAR)	1		1	17,0	0%
ATENCIÓN EDUCATIVA POBLACIÓN AFECTADA POR VIOLENCIA	1		1	21,0	0%
SEGUIMIENTO A PLANEACION ESTRATEGICA, LOGROS Y METAS DE GOBIERNO (PLANES DE: DESARROLLO SECTORIAL, E	5		5	28,6	0%
DENUNCIAS DE PERSONAL DOCENTE, DIRECTIVO DOCENTE O ADMINISTRATIVO SOBRE PAGOS INOPORTUNOS DE LAS ET	2		2	16,0	0%
PROGRAMAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OFERTA EDUCATIVA (MODELOS EDUCATIVOS FLEXIBLES)	1		1	36,0	0%
INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO REGISTRADOS EN EL SIET	1		1	19,0	0%
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LAS ET. (INCLUYE ASIGNACIONES DE CALIDAD Y GRATUIDAD)	4	1	5	19,6	20%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	7	2	9	18,7	22%
INFORMACION CONTRATACION SERVICIO EDUCATIVO (inquietudes sobre modalidades de contratación)	2	1	3	15,3	33%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS	1	1	2	16,5	50%
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULA - RESOLUCION 7797 de 2015	1	1	2	12,5	50%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	1	2	19,0	50%
CONSULTA SOBRE MANEJO DE FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS	1	1	2	15,0	50%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1	1	2	20,0	50%
SOLICITUDES DE SINDICATOS - FECODE Y OTROS	1	1	2	14,0	50%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN	1	1	2	14,5	50%
ASIGNACION DE RECURSOS - CALIDAD GRATUIDAD	2	2	4	16,8	50%
CONSTRUCCION, AMPLIACION, MEJORAMIENTO y DOTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	4	5	9	15,0	56%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	2	3	5	9,4	60%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	103	181	284	13,9	64%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	125	238	363	12,8	66%
ESTUDIOS DE PLANTAS DE PERSONAL REMITIDAS POR LAS SECRETARIAS DE EDUCACION	2	4	6	14,8	67%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA	1	2	3	13,7	67%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	8	18	26	10,2	69%
COLEGIOS Y JARDINES PRIVADOS (AUTOEVALUACION)	1	3	4	11,3	75%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	7	26	33	15,5	79%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	4	15	19	6,6	79%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)	1	6	7	9,0	86%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	12	14	2,8	86%
APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	1	11	12	6,6	92%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	26	28	7,4	93%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	35	37	4,4	95%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	28	29	7,3	97%
OTROS TEMAS		28	28	12,11	100%
Total general	302	654	956	12,44	68,41%

Asesores del despacho					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1		1	6,00	0,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,00	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	112	158	270	5,87	58,52%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)	4	1	5	7,80	20,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	5	7	12	8,83	58,33%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	11	32	43	9,91	74,42%
Total general	134	198	332	6,60	59,64%

Despacho del Viceministro de Educación Superior					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1		1	26,00	0,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,00	0,00%
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR	1		1	16,00	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)	4	1	5	7,80	20,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	1	2	5,00	50,00%
SUGERENCIAS	1	1	2	11,50	50,00%
SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	1	1	2	11,50	50,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	143	160	303	8,03	52,81%
RENUNCIAS COPIA INFORMATIVA	1	2	3	12,00	66,67%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	7	16	23	9,39	69,57%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	15	54	69	10,94	78,26%
INFORMES DELEGADOS MINISTRA Y REPRES. DEL PRESIDENTE ANTE CONSEJOS SUPERIORES Y DIRECTIVOS IES	1	7	8	12,75	87,50%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	2	16	18	6,83	88,89%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	2	34	36	10,64	94,44%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	20	21	9,62	95,24%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS		1	1	1,00	100%
RECEPCION HOJAS DE VIDA		1	1	11,00	100%
CONSULTAS SOBRE NUEVA NORMATIVIDAD EN EL CAMPO DE FORMACION PARA EL TRABAJO		1	1	15,00	100%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)		1	1	9,00	100%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	10,67	100%
CITACION AL CONGRESO DE LA REPUBLICA		1	1	3,00	100%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		8	8	10,75	100%
INVITACIONES / TARJETAS / AGRADECIMIENTOS		1	1	3,00	100%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		7	7	10,86	100%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	1,00	100%
OTRAS SOLICITUDES		15	15	13,93	100%
Total general	182	356	538	9,07	66,17%

GRUPO DE CONVALIDACIONES



A continuación se muestra la información de la dependencia de Enero a Mayo de 2023 , excluyendo el tipo de requerimiento recursos.

Comparativo excluyendo el tipo de requerimiento Recursos para el Grupo de Convalidaciones

GRUPO DE CONVALIDACIONES			
	ENERO - MAYO INCLUYENDO Recursos	PRIMER ENERO - MAYO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	7585	6095	-19,64%
A tiempo	5172	5087	-1,64%
Extemporáneas	2413	1008	-58,23%
Promedio de Respuesta en días	40,0	14,1	-64,63%
% Oportunidad	68,19%	83,46%	22,40%

MEN			
	ENERO - MAYO INCLUYENDO Recursos	ENERO - MAYO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	60912	58740	-3,57%
A tiempo	54339	53704	-1,17%
Extemporáneas	6573	5036	-23,38%
Promedio de Respuesta en días	12,4	8,5	-31,06%
% Oportunidad	89,21%	91,43%	2,49%

Seguimiento gestión PQRSD pendientes abiertas extemporáneas del año 2018 a corte 20 de Junio de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas						
DEPENDENCIA	2019	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Grupo de Convalidaciones		1	1	466	1204	1672
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1	109	424	685	115	1335
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES					82	82
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media					20	20
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas					19	19
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad					8	8
Asesores del despacho					8	8
Despacho del Viceministro de Educación Superior					7	7
Pueblos y Comunidades Étnicas					2	2
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación					1	1
Subdirección de Talento Humano					1	1
Oficina de Control Interno					1	1
Total general	1	110	425	1151	1468	3156

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023		
	% oportunidad	% inportunidad	% oportunidad	% inportunidad	
Subdirección de Permanencia	99,89%	0,11%	99,41%	0,59%	↓ -0,48%
Dirección de Cobertura y Equidad	99,88%	0,12%	100,00%	0,00%	↑ 0,12%
Grupo de Certificaciones	99,83%	0,17%	100,00%	0,00%	↑ 0,17%
Programa Todos a Aprender	99,80%	0,20%	95,56%	4,44%	↓ -4,24%
Grupo de Tesorería	99,76%	0,24%	99,74%	0,26%	↓ -0,02%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	99,66%	0,34%	99,80%	0,20%	↑ 0,14%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	99,63%	0,37%	99,70%	0,30%	↑ 0,07%
Dirección de Primera Infancia	99,56%	0,44%	100,00%	0,00%	↑ 0,44%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	99,43%	0,57%	98,95%	1,05%	↓ -0,48%
Subdirección de Acceso	99,24%	0,76%	99,25%	0,75%	↑ 0,01%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	99,04%	0,96%	98,79%	1,21%	↓ -0,25%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	98,70%	1,30%	100,00%	0,00%	↑ 1,30%
Secretaría General	98,65%	1,35%	99,28%	0,72%	↑ 0,63%
Grupo de Recaudo	98,60%	1,40%	98,83%	1,17%	↑ 0,23%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,35%	1,65%	98,79%	1,21%	↑ 0,44%
Grupo de Presupuesto	98,20%	1,80%	100,00%	0,00%	↑ 1,80%
Subdirección de Monitoreo y Control	97,93%	2,07%	99,56%	0,44%	↑ 1,62%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	97,81%	2,19%	95,60%	4,40%	↓ -2,20%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	97,62%	2,38%	93,75%	6,25%	↓ -3,87%
Subdirección de Gestión Administrativa	97,61%	2,39%	97,30%	2,70%	↓ -0,31%
Subdirección de Talento Humano	97,06%	2,94%	98,34%	1,66%	↑ 1,29%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	96,43%	3,57%	85,71%	14,29%	↓ -10,71%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	95,82%	4,18%	85,25%	14,75%	↓ -10,57%

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023		
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad	
Despacho del Ministro	95,77%	4,23%	93,33%	6,67%	↓ -2,43%
Oficina Asesora de Comunicaciones	95,24%	4,76%	94,29%	5,71%	↓ -0,95%
Oficina Asesora Jurídica	95,05%	4,95%	98,05%	1,95%	↑ 3,01%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	93,80%	6,20%	98,51%	1,49%	↑ 4,71%
Cna	93,48%	6,52%	98,68%	1,32%	↑ 5,20%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	90,63%	9,37%	93,08%	6,92%	↑ 2,45%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	88,42%	11,58%	48,04%	51,96%	↓ -40,38%
Subdirección de Fomento de Competencias	86,67%	13,33%	95,60%	4,40%	↑ 8,93%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	84,57%	15,43%	82,80%	17,20%	↓ -1,78%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	83,01%	16,99%	53,85%	46,15%	↓ -29,17%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	80,00%	20,00%	94,12%	5,88%	↑ 14,12%
Central de Cuentas	79,17%	20,83%	100,00%	0,00%	↑ 20,83%
Grupo de Convalidaciones	77,19%	22,81%	68,19%	31,81%	↓ -9,00%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	73,98%	26,02%	76,70%	23,30%	↑ 2,72%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	71,91%	28,11%	90,14%	9,86%	↑ 18,23%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	63,08%	36,92%	68,41%	31,59%	↑ 5,33%
Asesores del despacho	48,93%	51,07%	59,64%	40,36%	↑ 10,71%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	46,22%	53,78%	69,79%	30,21%	↑ 23,57%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↑ 100,00%
Pueblos y Comunidades Étnicas	0,00%	0,00%	87,92%	12,08%	↑ 87,92%
Total general	92,86%	7,14%	89,21%	10,79%	↓ -3,66%



Educación



Educación

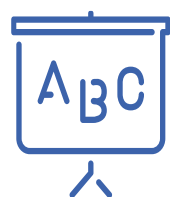
Mesa técnica Mejora proceso PQRSD Enero – Junio 2023

www.mineduccion.gov.co

Información General PQRSD Año 2023

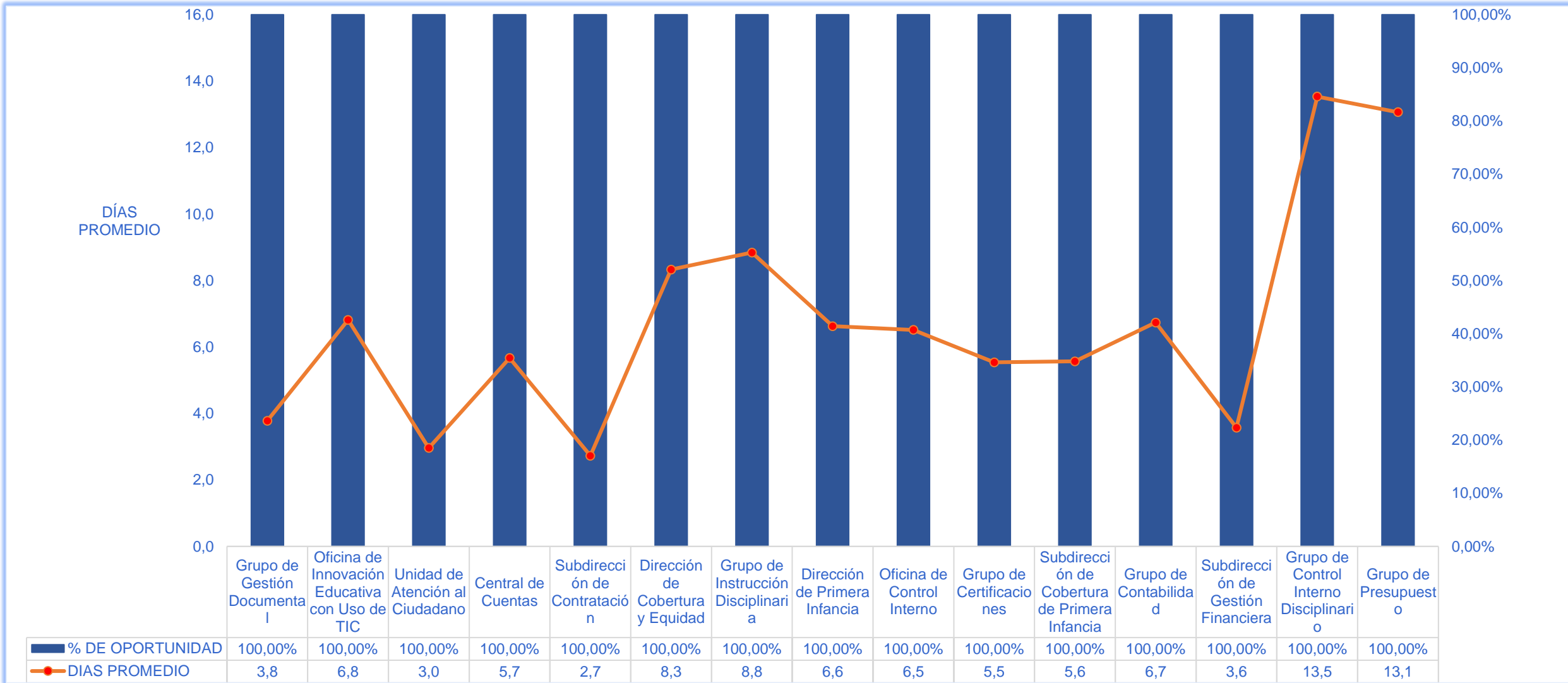
Mes	Total PQRSD a tramitar	Extemporáneas	A tiempo	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
Enero	9607	832	8775	15,27	91,34%
Febrero	13644	2052	11592	14,16	84,96%
Marzo	14646	1870	12776	11,26	87,23%
Abril	10587	1002	9585	11,50	90,54%
Mayo	12428	820	11608	9,40	93,40%
Junio	11873	749	11124	9,62	93,69%

Tiempos de respuesta

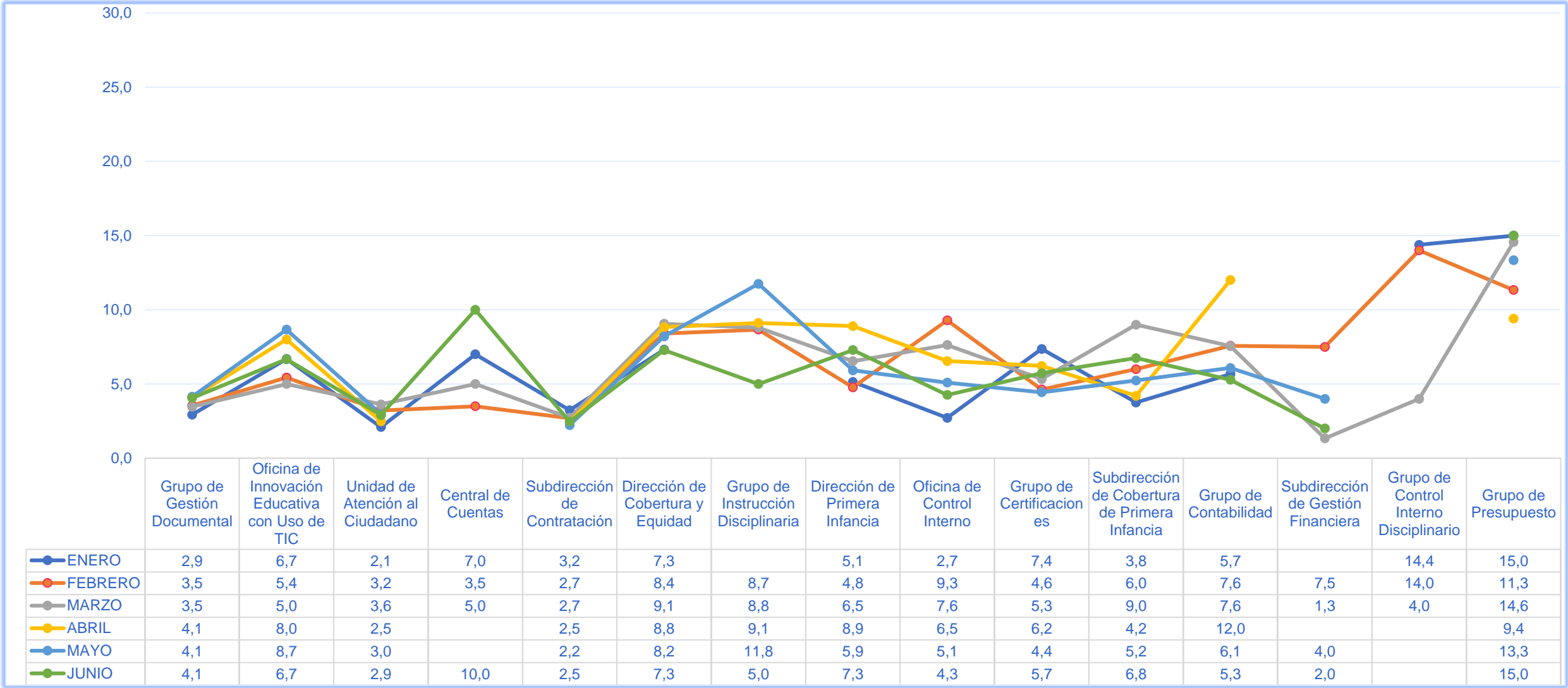


A continuación se muestra el detalle consolidado de Enero a Junio de 2023 de los tiempos promedio de respuesta y del indicador de oportunidad de las dependencias cuyo porcentaje de oportunidad es inferior a 99%.

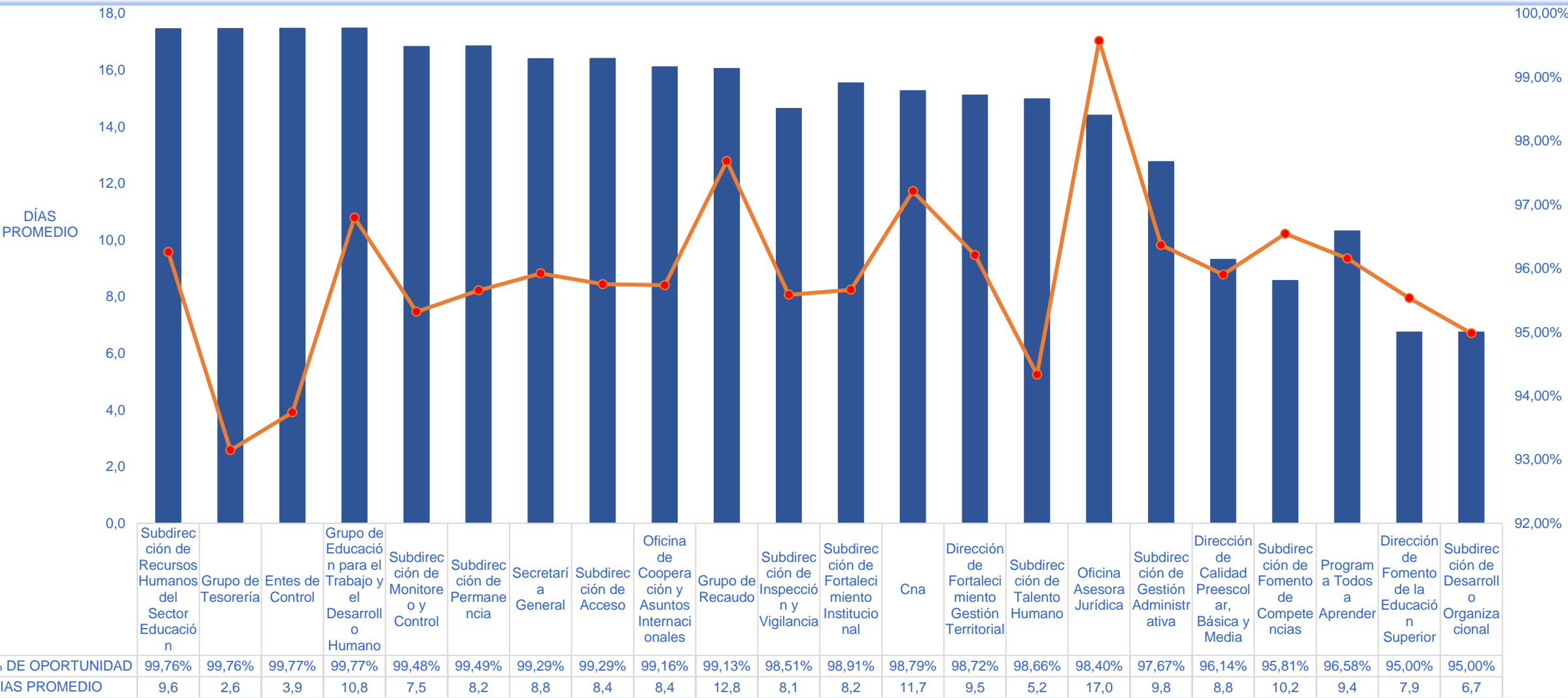
Dependencias con indicador de oportunidad 100% por dependencia



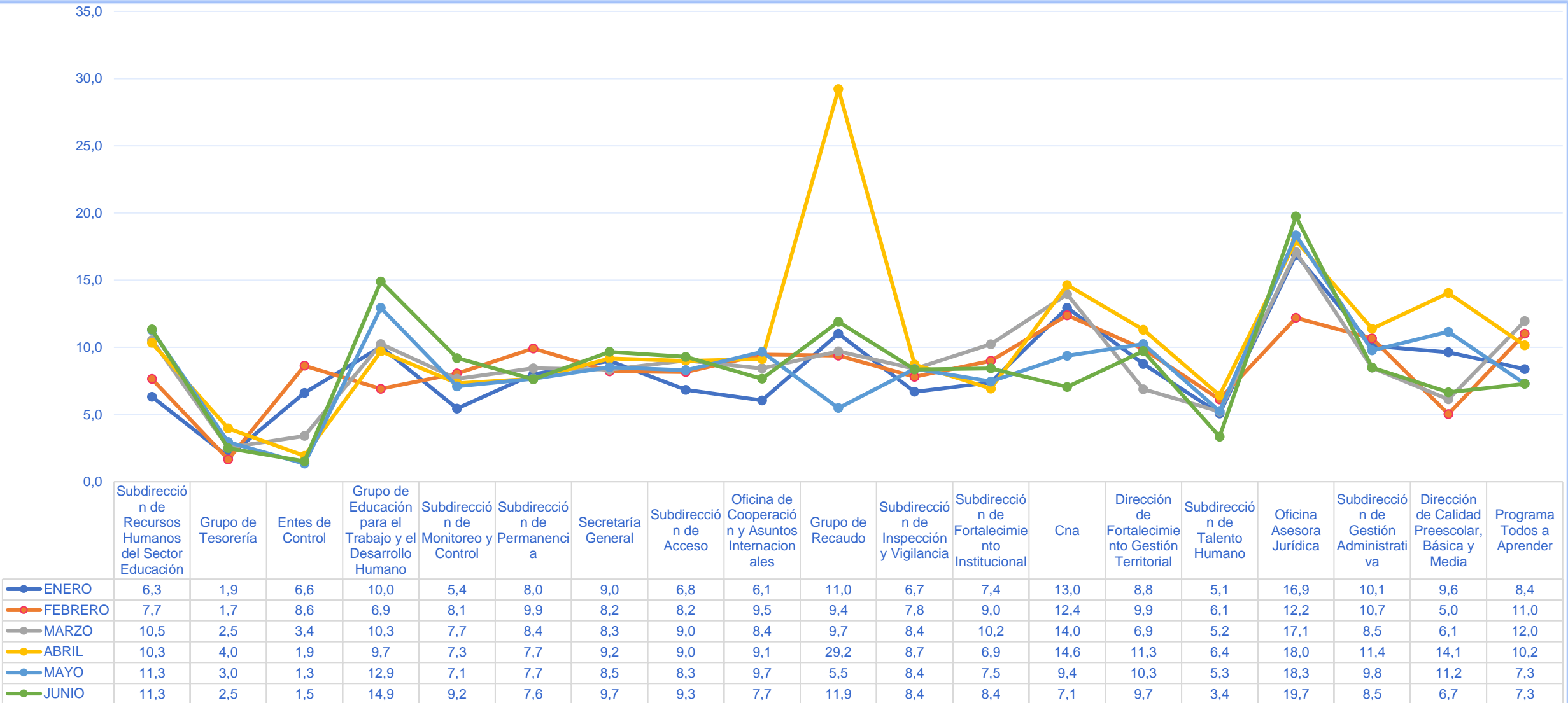
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad 100% por mes.



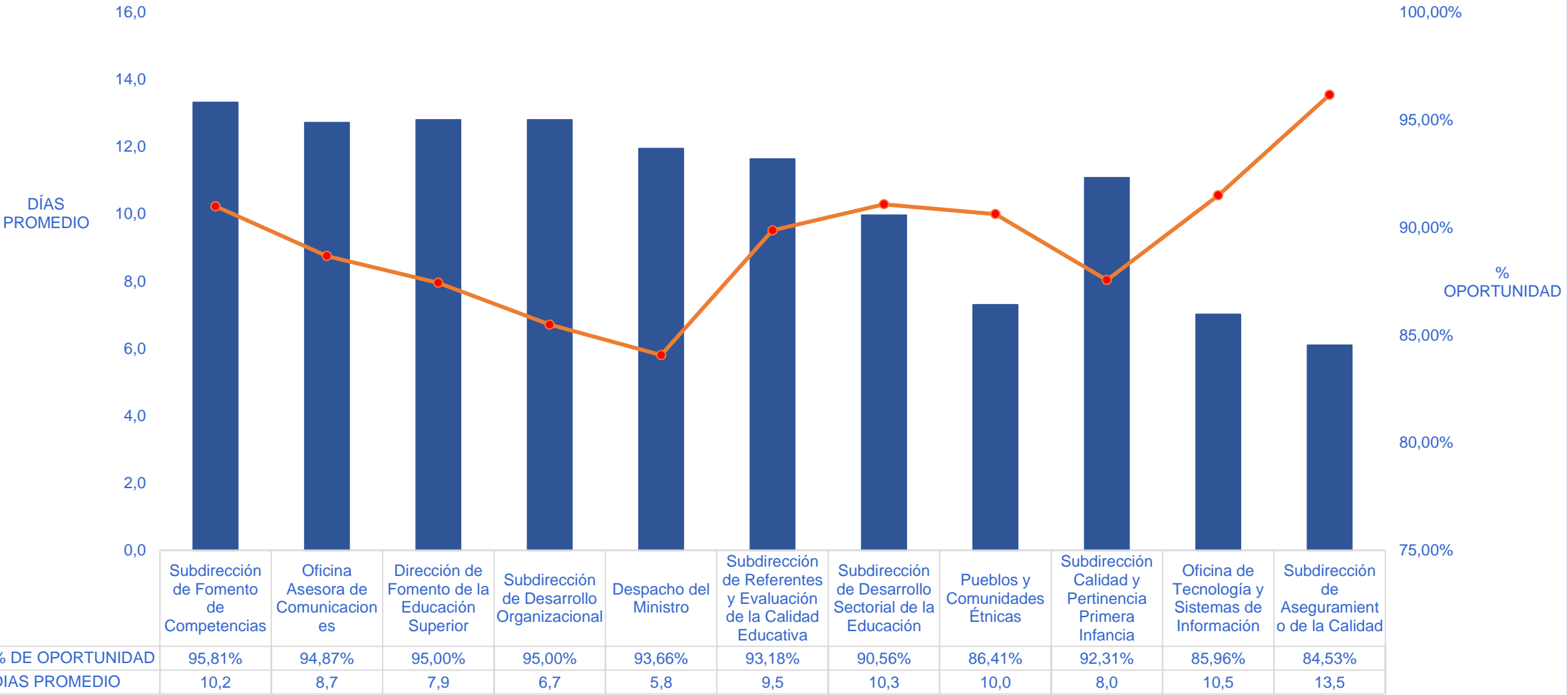
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por dependencia



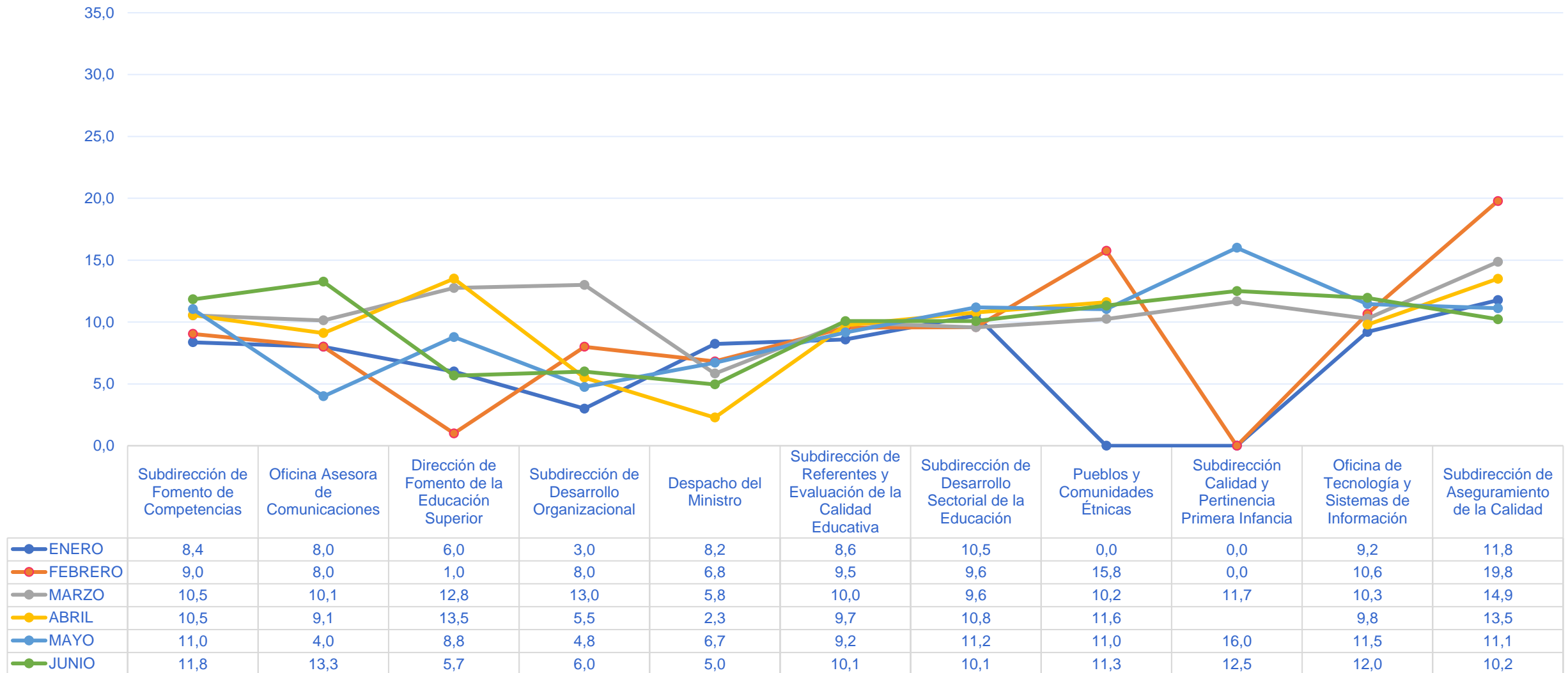
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 96% por mes.



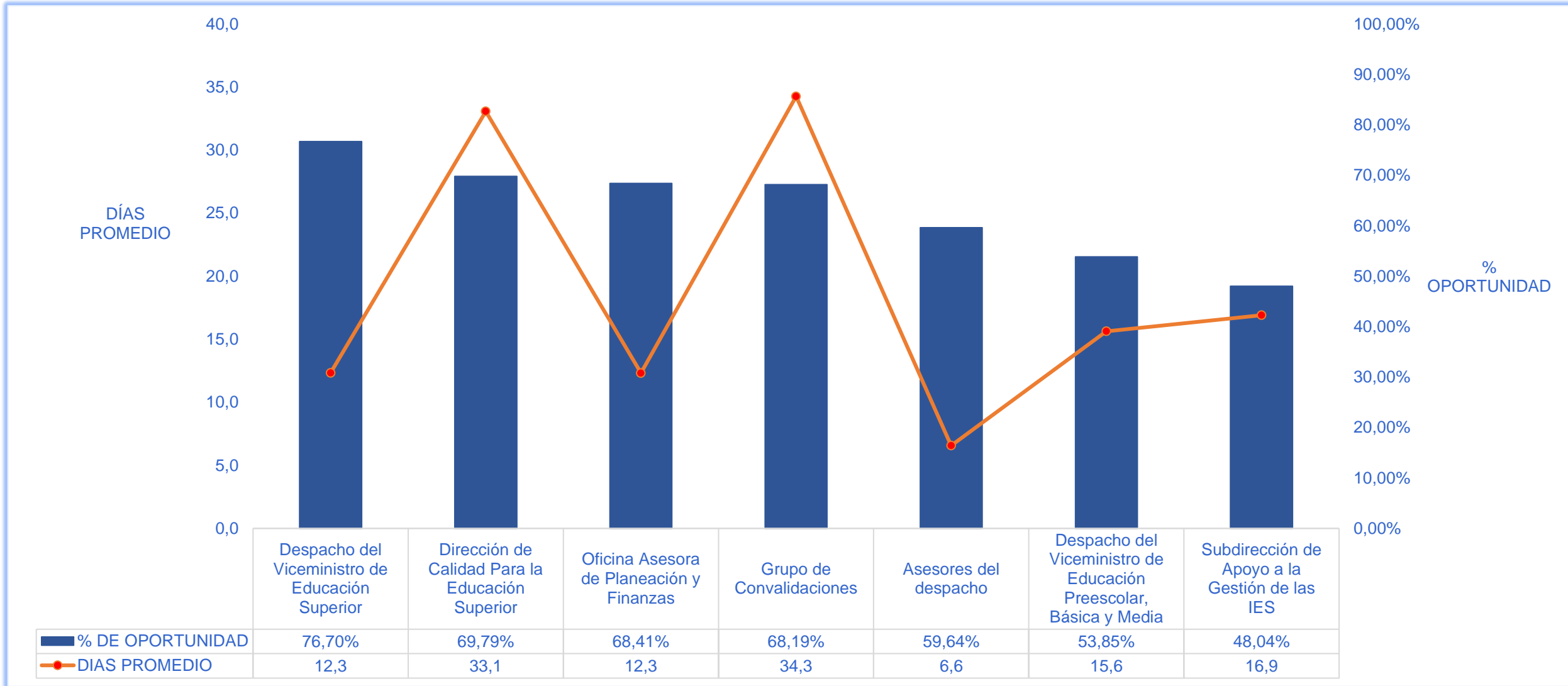
Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por dependencia.



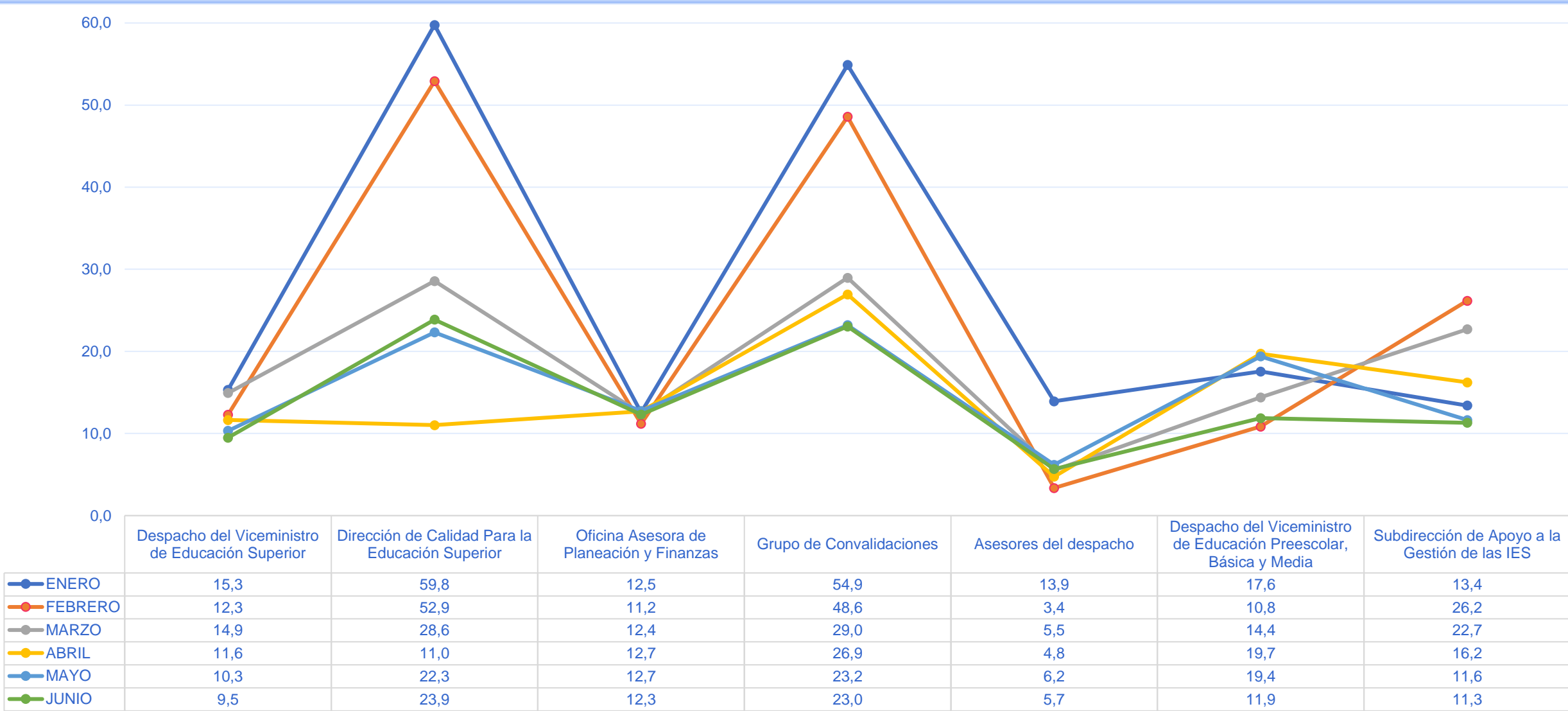
Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad entre 95% y 80% por mes.



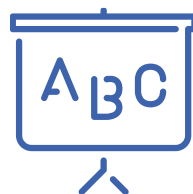
Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por dependencia.



Días promedio de gestión por Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 80% por mes.

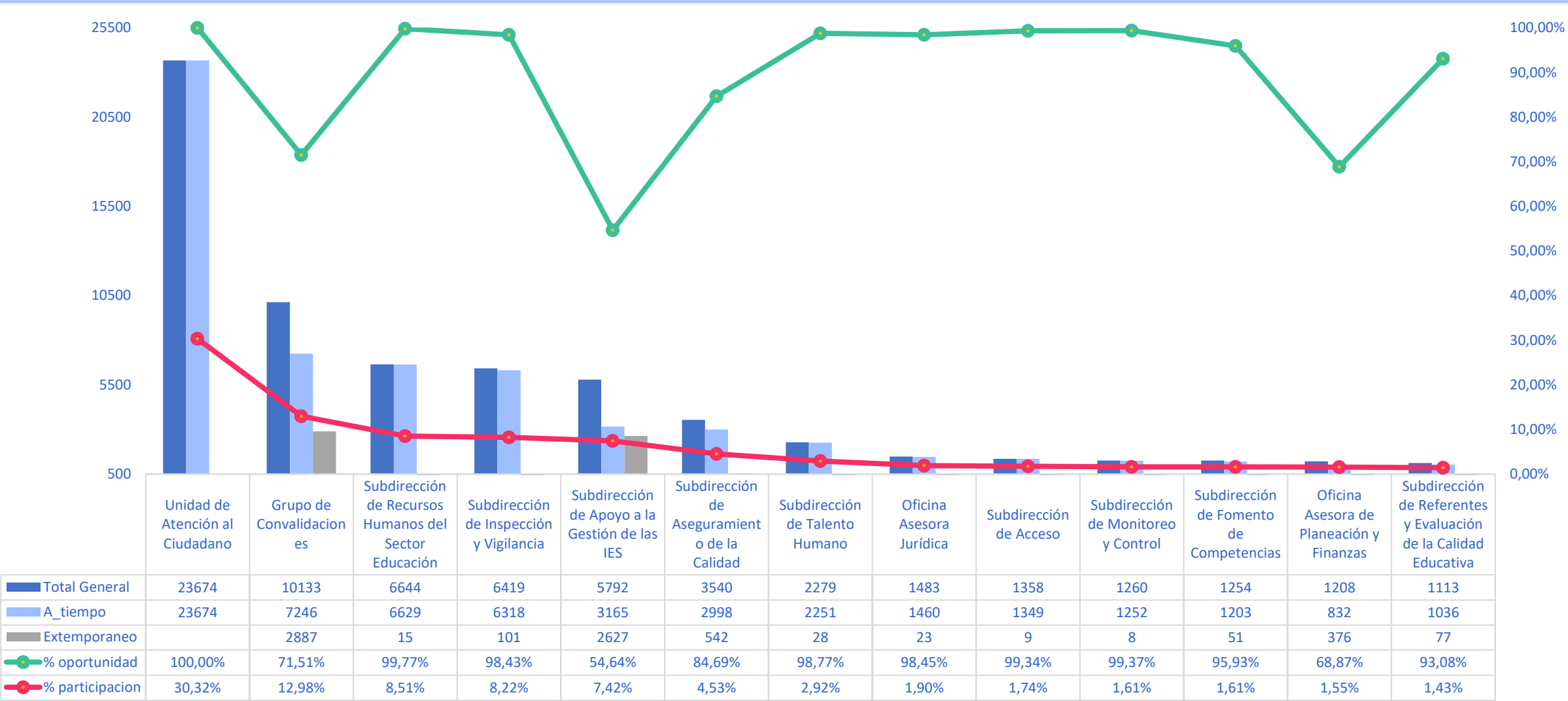


PQRSD



A continuación se muestra la información con relación al porcentaje de oportunidad y de participación, para ello se agruparon las dependencias de acuerdo con la cantidad de PQRSD que debían tramitar de Enero a Junio de 2023

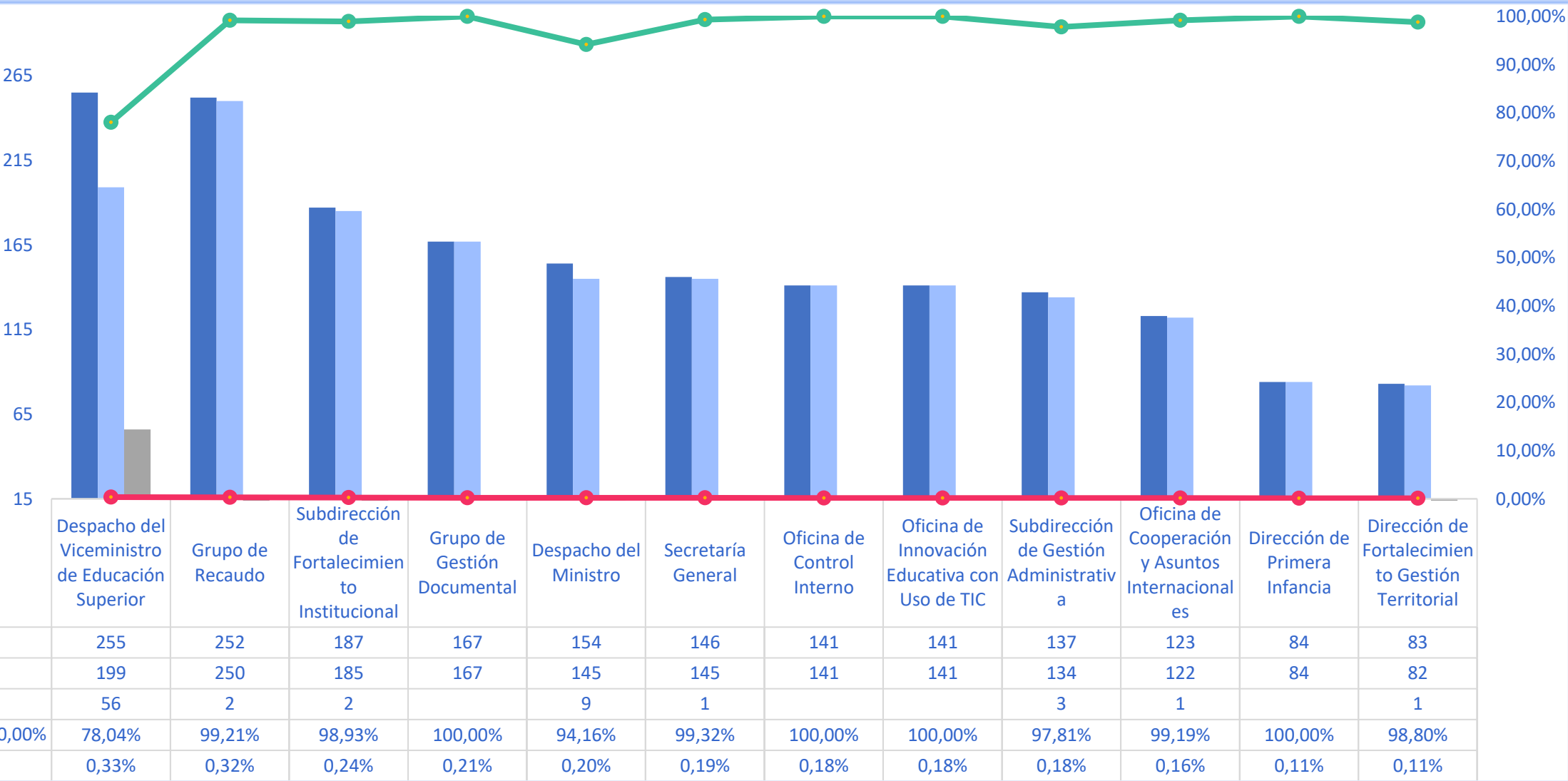
Grupo 1 Dependencias con PQRSD a tramitar entre 1000 y 24000



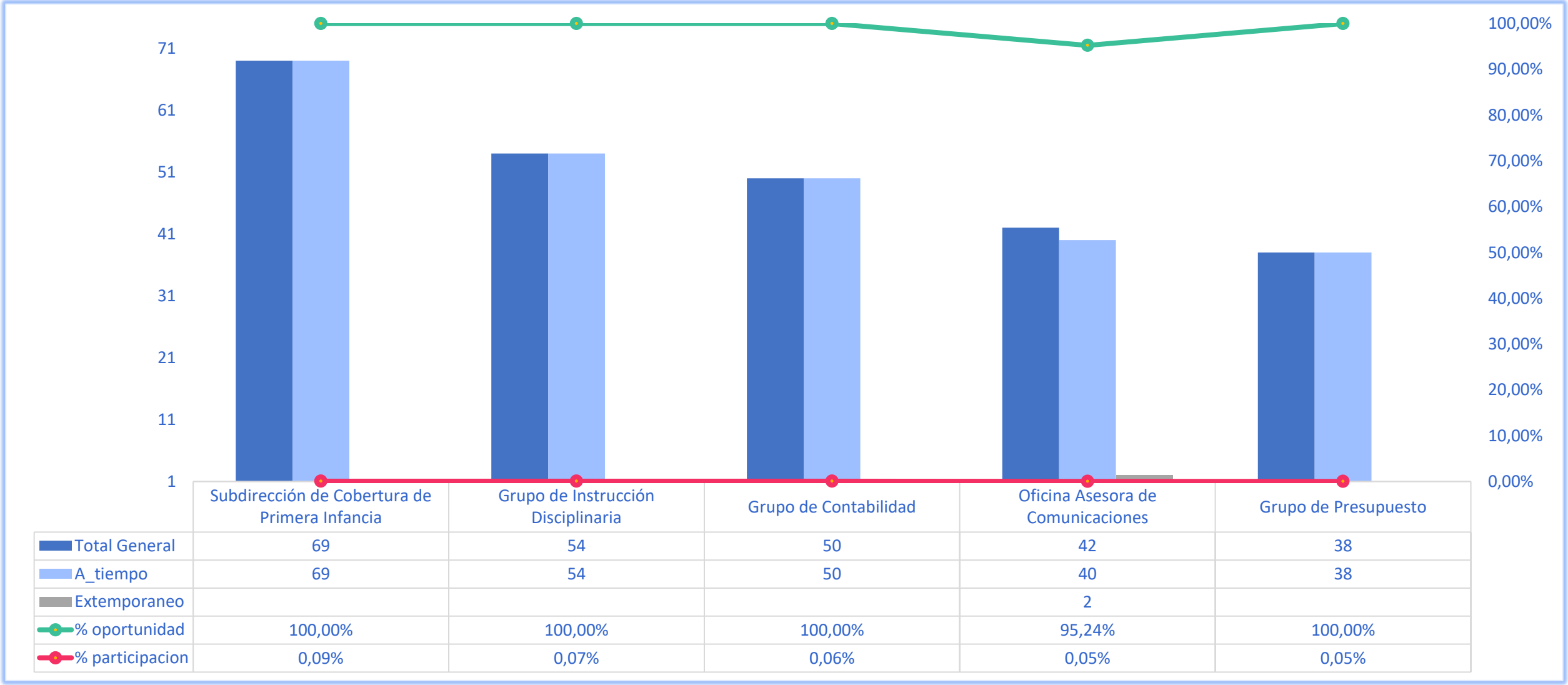
Grupo 2 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 300 y 900



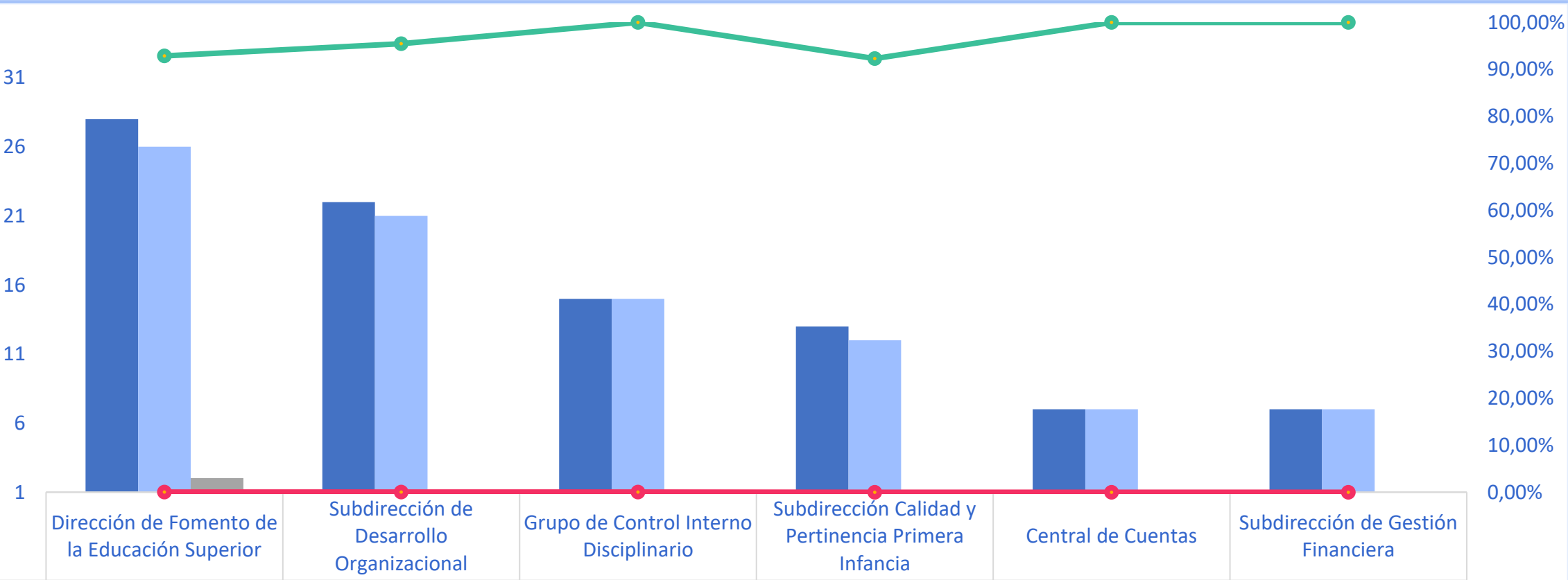
Grupo 3 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 80 y 200



Grupo 4 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 20 y 60

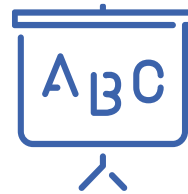


Grupo 5 Dependencias con PQRSDF a tramitar entre 1 y 20



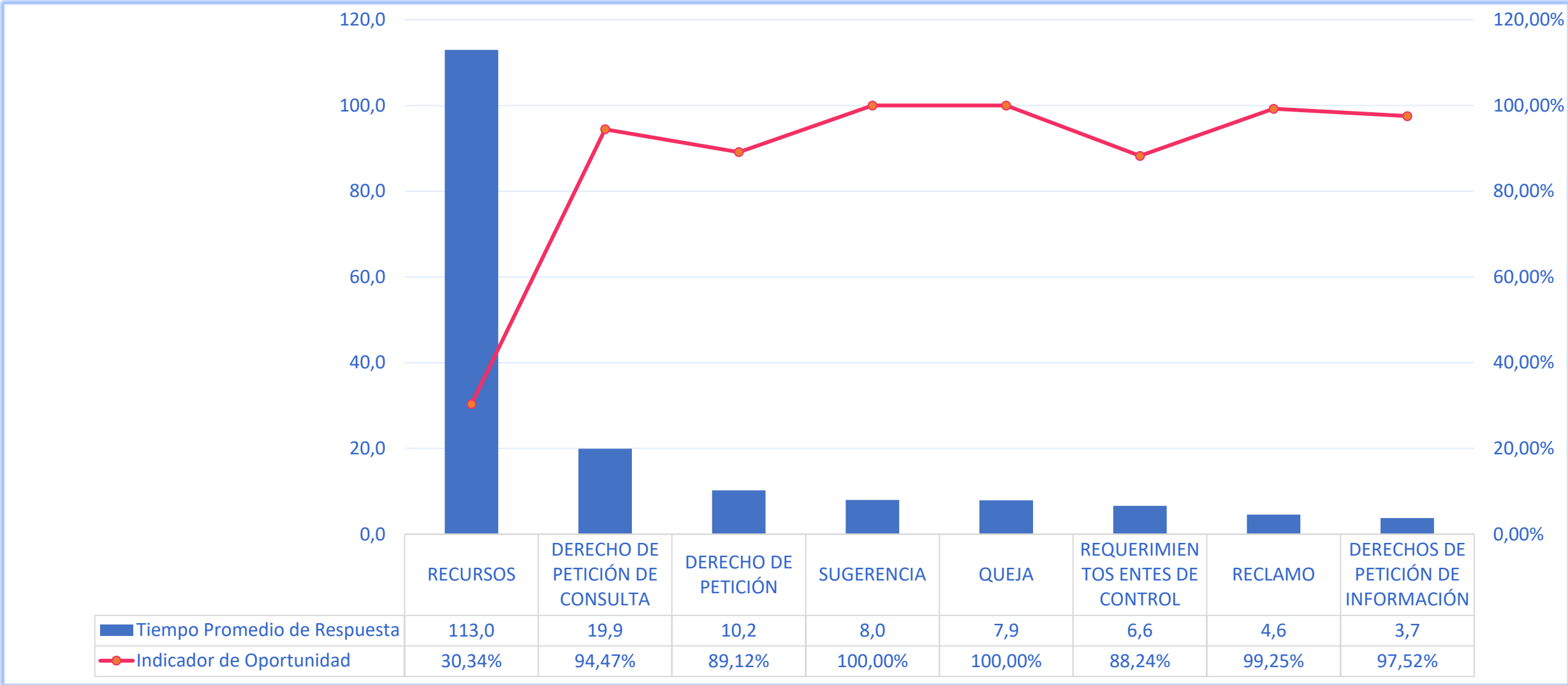
Total General	28	22	15	13	7	7
A_tiempo	26	21	15	12	7	7
Extemporaneo	2	1		1		
% oportunidad	92,86%	95,45%	100,00%	92,31%	100,00%	100,00%
% participacion	0,04%	0,03%	0,02%	0,02%	0,01%	0,01%

Información por tipo de requerimiento



En la siguiente sección se muestra la información de los tipos de requerimientos que recibieron las dependencias con el indicador de oportunidad inferior a 99% tramitar de Enero a Junio de 2023

Resultados Enero a Junio de 2023 por Tipo de Requerimiento



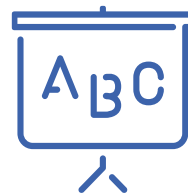
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	Sugerencia	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	315	162	2				3		1	481	482	99,79%
Entes de Control	8	1	38		3		401		1	450	451	99,78%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	6296	29	30	3	217	3	66		15	6629	6644	99,77%
Grupo de Tesorería	428		4				2		1	433	434	99,77%
Subdirección de Permanencia	381	2	3		1		24		2	409	411	99,51%
Dirección de Cobertura y Equidad	483		1		6		124		3	611	614	99,51%
Subdirección de Monitoreo y Control	1200	7	11		6		36		8	1252	1260	99,37%
Subdirección de Acceso	1222	6	11		14		105		9	1349	1358	99,34%
Secretaría General	136			2	1		7		1	145	146	99,32%
Grupo de Recaudo	141	1	2			17	91		2	250	252	99,21%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	121		2						1	122	123	99,19%
Cna	549		2		1	24		1	6	571	577	98,96%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	176	5	1		1		4		2	185	187	98,93%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	65						18		1	82	83	98,80%
Subdirección de Talento Humano	2260	1	9			5	4		28	2251	2279	98,77%
Oficina Asesora Jurídica	286	1051	24		1	51	70		23	1460	1483	98,45%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6177	9	64		2	15	152		101	6318	6419	98,43%
Subdirección de Gestión Administrativa	133	1	1			1	1		3	134	137	97,81%
Programa Todos a Aprender	791	2	4		2		4		25	778	803	96,89%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	812	6	33		9	93	23		38	938	976	96,11%
Subdirección de Fomento de Competencias	1182	11	5	22	8		26		51	1203	1254	95,93%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	20						2		1	21	22	95,45%
Oficina Asesora de Comunicaciones	38		4						2	40	42	95,24%

Dependencias con indicador de oportunidad inferior a 94% por tipo de requerimiento

Dependencia	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Despacho del Ministro	140		1			1	12	9	145	154	94,16%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1088	10	4			4	7	77	1036	1113	93,08%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	26						2	2	26	28	92,86%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	13							1	12	13	92,31%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	913	2	7				33	88	867	955	90,79%
Pueblos y Comunidades Étnicas	289		3				20	43	269	312	86,22%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	403	7	10				7	59	368	427	86,18%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	3210	29	26	1	3	256	15	542	2998	3540	84,69%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	167	5					83	56	199	255	78,04%
Grupo de Convalidaciones	1825	2878	3408		51	1925	46	2887	7246	10133	71,51%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	222	2	43		43	403	6	218	501	719	69,68%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1062	2	8				136	376	832	1208	68,87%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	266		11		1		50	145	183	328	55,79%
Asesores del despacho	2						422	188	236	424	55,66%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	5698	7	11		2	1	73	2627	3165	5792	54,64%

Información por eje temático



En la siguiente sección se muestra el detalle de la gestión por temáticas para las dependencias cuyo resultado en el indicador de oportunidad es inferior a 99% de Enero a Junio de 2023

Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación					
Eje temático	PQRS Extmp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	17,0	0,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	36,0	0,00%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - FUENTES DE FINANCIACION PARA ACCEDER A IES	9	2	11	16,2	18,18%
ASUNTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES RELACIONADOS CON IES	9	7	16	16,5	43,75%
SUGERENCIAS	1	1	2	14,0	50,00%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - BECAS DE POSGRADO EN EL EXTERIOR	1	1	2	15,5	50,00%
ACCESO A ESTRATEGIAS DE FINANCIACIÓN PARA ACCESO A EDUCACIÓN SUPERIOR	2	2	4	15,5	50,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	1	2	3	13,3	66,67%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	1	2	3	23,7	66,67%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	1	2	3	11,3	66,67%
ACCESO A LA POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR	3	7	10	13,4	70,00%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1	3	4	19,8	75,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	1	3	4	9,5	75,00%
LOS MEJORES EN EDUCACION	5	17	22	12,5	77,27%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR	1	4	5	11,6	80,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	3	15	18	11,8	83,33%
SNIES - SOLICITUDES DE ESTADISTICAS DE E.S., INSTITUCIONES, PROGRAMAS, RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS, ETC	22	224	246	10,0	91,06%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.	14	201	215	9,3	93,49%
OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACION-SEGUIMIENTO A GRADUADOS E.S, ESTRATEGIA GESTIÓN CAPITAL HUMAN	11	299	310	9,8	96,45%
EVALUACION DE DOCENTES DEFINICIÓN DE ÁREAS AFINES PARA EL CONCURSO DE MÉRITOS		1	1	15,0	100,00%
POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - BENEFICIARIOS ANTIGUOS		2	2	15,0	100,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		8	8	7,3	100,00%
POLITICAS DE BIENESTAR PROYECCION SOCIAL EN LAS IES		1	1	8,0	100,00%
OTROS TEMAS		63	63	10,8	100%
Total general	88	867	955	10,2	90,79%

Subdirección de Fomento de Competencias					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUD VISITAS/ASESORIAS RELACIONADAS CON CERTIFICACIÓN MUNICIPIOS	1		1	16,0	0,00%
ACOMPANIAMIENTO A SECRETARIAS A TRAVES DE LOS GESTORES EDUCATIVOS	1	1	2	13,0	50,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	1	2	11,5	50,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1	2	3	14,0	66,67%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	3	4	3,0	75,00%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	5	20	25	13,6	80,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	8	10	9,7	80,00%
JORNADA UNICA	1	7	8	12,1	87,50%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1	7	8	13,3	87,50%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1	7	8	13,5	87,50%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	20	22	11,9	90,91%
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DOCENTES	12	165	177	12,8	93,22%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	69	74	12,3	93,24%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y PROYECTOS PEDAGÓGICOS PRODUCTIVOS EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	3	44	47	10,5	93,62%
ETNOEDUCACION	1	23	24	9,3	95,83%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	35	36	12,3	97,22%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS	10	360	370	10,2	97,30%
CALENDARIO Y TIEMPO ESCOLAR	1	47	48	5,9	97,92%
EDUC. SEXUALIDAD, EQUITAD GENERO, ESTILOS VIDA SALUDABLES, PROM. Y DROGADICIÓN Y TRATA DE PERSONAS	1	109	110	8,5	99,09%
EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES DECRETO 1290 DE 2009 Y SERVICIO SOCIAL		1	1	15,0	100,00%
INGRESO, NOMBRAMIENTO Y PERIODO DE PRUEBA		1	1	10,0	100,00%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		7	7	8,6	100,00%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN		5	5	14,4	100,00%
CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES		1	1	15,0	100,00%
LIBROS FOLLETOS REVISTAS		1	1	15,0	100,00%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO		1	1	15,0	100,00%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		1	1	10,0	100,00%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA		1	1	6,0	100,00%
OTROS TEMAS		256	256	10,7	100%
Total general	51	1203	1254	10,3	95,93%

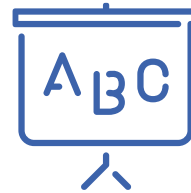
Grupo de Convalidaciones					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1		1	20,0	0,00%
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS CON COMPONENTES TECNOLOGICOS	1		1	16,0	0,00%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	917	19	936	148,0	2,03%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	29	2	31	148,9	6,45%
RECURSO DE REPOSICION	839	110	949	134,3	11,59%
REVOCATORIA DIRECTA	12	2	14	85,6	14,29%
RECLAMOS PROCESOS MEN - DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	1	2	14,5	50,00%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	5	6	11	14,2	54,55%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	13	21	34	9,8	61,76%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	4	8	12	4,7	66,67%
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LUGAR DE DESARROLLO DE PROGRAMA ACADÉMICO	1	2	3	12,7	66,67%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	7	16	23	12,3	69,57%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	3	7	10	12,0	70,00%
MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN PROGRAMA ACADÉMICO REGISTRADO EN EL SNIES	1	3	4	10,5	75,00%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	4	5	8,2	80,00%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	170	813	983	14,0	82,71%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	6	30	36	11,4	83,33%
INFORMACION DE TRAMITES DE EDUCACION SUPERIOR	3	15	18	8,4	83,33%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	589	3034	3623	9,1	83,74%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	8	45	53	10,9	84,91%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)	1	6	7	7,7	85,71%
CONSULTA SOBRE VIABILIDAD DE CONVALIDACIONES	270	2998	3268	18,8	91,74%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	45	49	11,4	91,84%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	12	13	9,4	92,31%
INFORMACION DE LAS ACADEMIAS		1	1	15,0	100,00%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR		1	1	14,0	100,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		2	2	7,0	100,00%
CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES		1	1	10,0	100,00%
OTROS TEMAS		17	17	7,9	100%
Total general	2887	7246	10133	37,8	71,51%

Oficina Asesora Planeación Finanzas					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
DENUNCIAS DE PERSONAL DOCENTE, DIRECTIVO DOCENTE O ADMINISTRATIVO SOBRE PAGOS INOPORTUNOS DE LAS ET	2		2	16,0	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	1		1	6,0	0,00%
ESTRATEGIAS DE PERMANENCIA (BUSQUEDA ACTIVA, PLANES DE PERMANENCIA, TRANSPORTE ESCOLAR)	2		2	19,5	0,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1		1	19,0	0,00%
COTIZACIONES - PROPUESTAS	1		1	17,0	0,00%
SISTEMA ANALISIS Y PREVENCION DESERCIÓN ESCOLAR Y ENCUESTA NAL DESERCIÓN ESCOLAR	1		1	17,0	0,00%
ATENCIÓN EDUCATIVA POBLACIÓN AFECTADA POR VIOLENCIA	1		1	21,0	0,00%
INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO REGISTRADOS EN EL SIET	1		1	19,0	0,00%
PROGRAMAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OFERTA EDUCATIVA (MODELOS EDUCATIVOS FLEXIBLES)	1		1	52,0	0,00%
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LAS ET. (INCLUYE ASIGNACIONES DE CALIDAD Y GRATUIDAD)	4	1	5	19,6	20,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	7	2	9	18,7	22,22%
SEGUIMIENTO A PLANEACION ESTRATEGICA, LOGROS Y METAS DE GOBIERNO (PLANES DE: DESARROLLO SECTORIAL, E	6	2	8	22,6	25,00%
INFORMACION CONTRATACION SERVICIO EDUCATIVO (inquietudes sobre modalidades de contratación)	2	1	3	15,3	33,33%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	2	1	3	15,7	33,33%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA	3	2	5	15,4	40,00%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	1	2	19,0	50,00%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS	1	1	2	16,5	50,00%
SOLICITUDES DE SINDICATOS - FECODE Y OTROS	1	1	2	14,0	50,00%
CONSULTA SOBRE MANEJO DE FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS	1	1	2	15,0	50,00%
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULA - RESOLUCION 7797 de 2015	1	1	2	12,5	50,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1	1	2	20,0	50,00%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN	1	1	2	14,5	50,00%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)	5	6	11	11,8	54,55%
ASIGNACION DE RECURSOS - CALIDAD GRATUIDAD	2	3	5	13,8	60,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR .IED Y OTROS	2	3	5	9,4	60,00%
CONSTRUCCION, AMPLIACION, MEJORAMIENTO y DOTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	4	7	11	13,5	63,64%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	131	247	378	13,5	65,34%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	154	310	464	12,8	66,81%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	11	24	35	11,1	68,57%
ESTUDIOS DE PLANTAS DE PERSONAL REMITIDAS POR LAS SECRETARIAS DE EDUCACION	2	5	7	14,9	71,43%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	9	26	35	16,6	74,29%
COLEGIOS Y JARDINES PRIVADOS (AUTOEVALUACION)	1	3	4	11,3	75,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	15	20	7,1	75,00%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	15	17	2,8	88,24%
APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	1	11	12	6,6	91,67%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	30	32	6,9	93,75%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	50	52	4,0	96,15%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	28	29	7,3	96,55%
Total general	302	654	956	12,44	68,41%

Asesores del despacho					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,0	0,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1		1	6,0	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)	6	3	9	6,1	33,33%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	162	189	351	5,8	53,85%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	7	12	19	8,8	63,16%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	11	32	43	9,9	74,42%
Total general	188	236	424	6,4	55,66%

Despacho del Viceministro de Educación Superior					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR	1		1	16,0	0,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1		1	26,0	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	36	2	38	25,2	5,26%
SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	1	1	2	11,5	50,00%
RENUNCIAS COPIA INFORMATIVA	1	2	3	12,0	66,67%
SUGERENCIAS	1	3	4	10,5	75,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	4	14	18	11,7	77,78%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	4	22	26	12,7	84,62%
INFORMES DELEGADOS MINISTRA Y REPRES. DEL PRESIDENTE ANTE CONSEJOS SUPERIORES Y DIRECTIVOS IES	1	10	11	11,0	90,91%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	2	26	28	5,9	92,86%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	3	41	44	10,8	93,18%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	24	25	8,7	96,00%
INFORMACION PARA EL CESU		1	1	12,0	100,00%
RECEPCION HOJAS DE VIDA		1	1	11,0	100,00%
CORONAVIRUS - PADRES DE FAMILIA		3	3	6,0	100,00%
CITACION AL CONGRESO DE LA REPUBLICA		1	1	3,0	100,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS		1	1	9,0	100,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	10,7	100,00%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS		1	1	1,0	100,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		11	11	10,5	100,00%
INVITACIONES / TARJETAS / AGRADECIMIENTOS		1	1	3,0	100,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		10	10	10,5	100,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	4,0	100,00%
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO		2	2	27,0	100,00%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	1,0	100,00%
CONSULTAS SOBRE NUEVA NORMATIVIDAD EN EL CAMPO DE FORMACION PARA EL TRABAJO		1	1	15,0	100,00%
OTROS TEMAS		12	12	13,0	100,00%
Total general	56	199	255	12,5	78,04%

GRUPO DE CONVALIDACIONES



A continuación se muestra la información de la dependencia de Enero a Junio de 2023 , excluyendo el tipo de requerimiento recursos.

Comparativo excluyendo el tipo de requerimiento Recursos para el Grupo de Convalidaciones

GRUPO DE CONVALIDACIONES			
	ENERO - JUNIO INCLUYENDO Recursos	PRIMER ENERO - JUNIO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	10133	8208	-19,00%
A tiempo	7246	7113	-1,84%
Extemporáneas	2887	1095	-62,07%
Promedio de Respuesta en días	37,82	13,65	-63,91%
% Oportunidad	71,5%	86,7%	21,19%

MEN			
	ENERO - JUNIO INCLUYENDO Recursos	ENERO - JUNIO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	78070	75268	-3,59%
A tiempo	70427	69577	-1,21%
Extemporáneas	7643	5691	-25,54%
Promedio de Respuesta en días	12,11	8,35	-31,02%
% Oportunidad	90,2%	92,4%	2,47%

Seguimiento gestión PQRSD pendientes abiertas extemporáneas del año 2020 a corte 24 de Julio de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas					
DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Grupo de Convalidaciones			269	1353	1622
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	3	320	653	144	1124
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES				28	28
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas				8	8
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media				7	7
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad				3	3
Pueblos y Comunidades Étnicas				2	2
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información				2	2
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media				1	1
Subdirección de Monitoreo y Control				1	1
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación				1	1
Total general	3	320	922	1550	2795

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023		
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad	
Subdirección de Permanencia	99,89%	0,11%	99,51%	0,53%	↓ -0,37%
Dirección de Cobertura y Equidad	99,88%	0,12%	99,51%	0,79%	↓ -0,37%
Grupo de Certificaciones	99,83%	0,17%	100,00%	1,12%	↑ 0,17%
Programa Todos a Aprender	99,80%	0,20%	96,89%	1,03%	↓ -2,91%
Grupo de Tesorería	99,76%	0,24%	99,77%	0,56%	↑ 0,01%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	99,66%	0,34%	99,77%	8,51%	↑ 0,12%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	99,63%	0,37%	99,79%	0,62%	↑ 0,16%
Dirección de Primera Infancia	99,56%	0,44%	100,00%	0,11%	↑ 0,44%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	99,43%	0,57%	99,19%	0,16%	↓ -0,24%
Subdirección de Acceso	99,24%	0,76%	99,34%	1,74%	↑ 0,10%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	99,04%	0,96%	98,43%	8,22%	↓ -0,62%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	98,70%	1,30%	100,00%	0,18%	↑ 1,30%
Secretaría General	98,65%	1,35%	99,32%	0,19%	↑ 0,67%
Grupo de Recaudo	98,60%	1,40%	99,21%	0,32%	↑ 0,61%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,35%	1,65%	98,93%	0,24%	↑ 0,58%
Grupo de Presupuesto	98,20%	1,80%	100,00%	0,05%	↑ 1,80%
Subdirección de Monitoreo y Control	97,93%	2,07%	99,37%	1,61%	↑ 1,43%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	97,81%	2,19%	96,11%	1,25%	↓ -1,70%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	97,62%	2,38%	95,45%	0,03%	↓ -2,16%
Subdirección de Gestión Administrativa	97,61%	2,39%	97,81%	0,18%	↑ 0,20%
Subdirección de Talento Humano	97,06%	2,94%	98,77%	2,92%	↑ 1,71%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	96,43%	3,57%	92,31%	0,02%	↓ -4,12%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	95,82%	4,18%	86,18%	0,55%	↓ -9,64%

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS	2022		2023		
	% oportunidad	% inportunidad	% oportunidad	% inportunidad	
Despacho del Ministro	95,77%	4,23%	94,16%	0,20%	↓ -1,61%
Oficina Asesora de Comunicaciones	95,24%	4,76%	95,24%	0,05%	↓ 0,00%
Oficina Asesora Jurídica	95,05%	4,95%	98,45%	1,90%	↑ 3,40%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	93,80%	6,20%	98,80%	0,11%	↑ 4,99%
Cna	93,48%	6,52%	98,96%	0,74%	↑ 5,48%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	90,63%	9,37%	93,08%	1,43%	↑ 2,45%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	88,42%	11,58%	54,64%	7,42%	↓ -33,77%
Subdirección de Fomento de Competencias	86,67%	13,33%	95,93%	1,61%	↑ 9,26%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	84,57%	15,43%	84,69%	4,53%	↑ 0,12%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	83,01%	16,99%	55,79%	0,42%	↓ -27,22%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	80,00%	20,00%	92,86%	0,04%	↑ 12,86%
Central de Cuentas	79,17%	20,83%	100,00%	0,01%	↑ 20,83%
Grupo de Convalidaciones	77,19%	22,81%	71,51%	12,98%	↓ -5,68%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	73,98%	26,02%	78,04%	0,33%	↑ 4,06%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	71,91%	28,11%	90,79%	1,22%	↑ 18,87%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	63,08%	36,92%	68,87%	1,55%	↑ 5,79%
Asesores del despacho	48,93%	51,07%	55,66%	0,54%	↑ 6,73%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	46,22%	53,78%	69,68%	0,92%	↑ 23,46%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	0,00%	0,00%	100,00%	0,07%	↑ 100,00%
Pueblos y Comunidades Étnicas	0,00%	0,00%	86,22%	0,40%	↑ 86,22%
Total general	92,86%	7,14%	90,21%	100,00%	↓ -2,65%



Educación



Educación

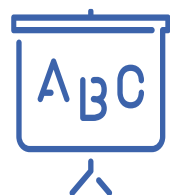
Mesa técnica Mejora proceso PQRSD Enero – Julio 2023

www.mineducacion.gov.co

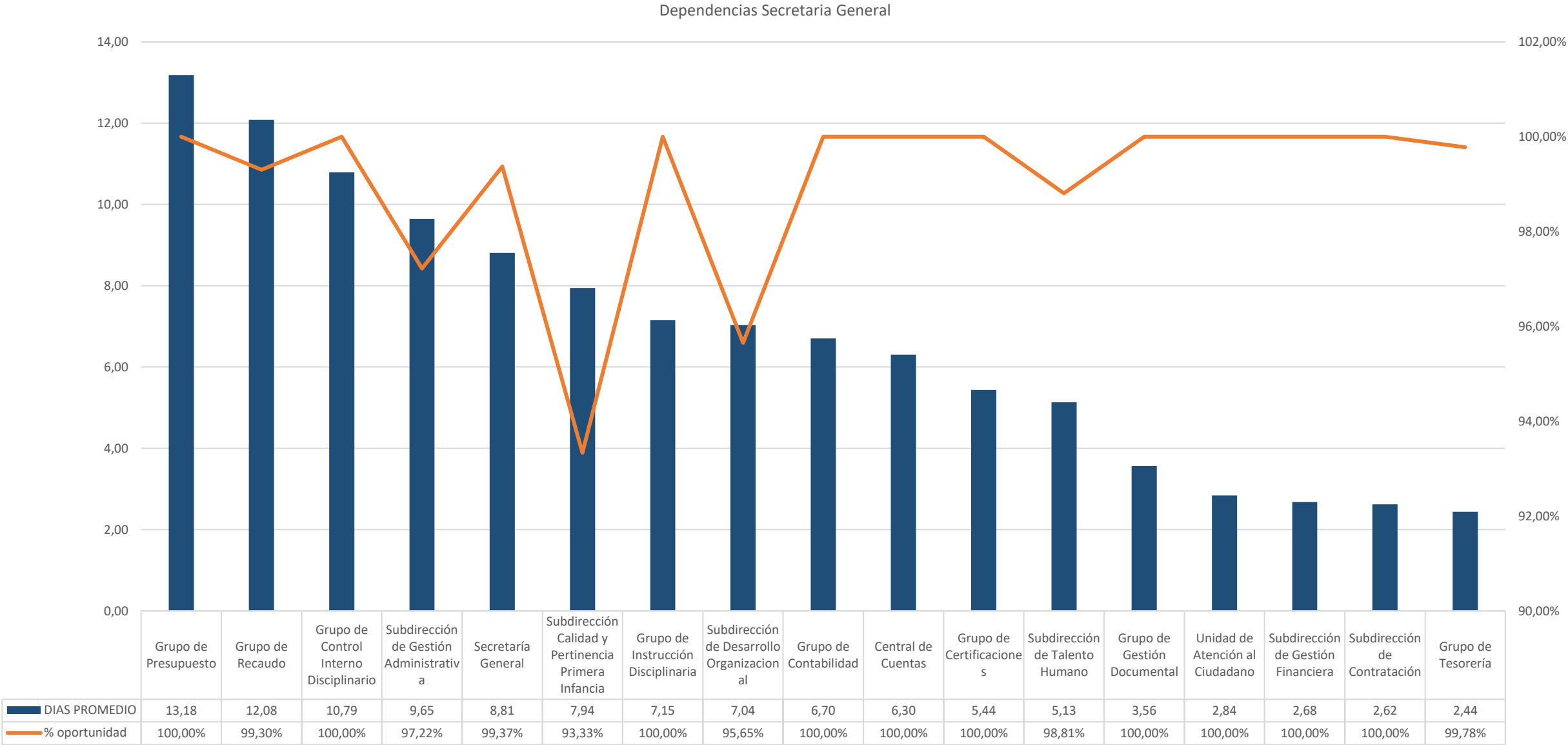
Información General PQRSD Año 2023

Mes	Total PQRSD a tramitar	Extemporáneas	A tiempo	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
Enero	9607	832	8775	15,27	91,34%
Febrero	13644	2052	11592	14,16	84,96%
Marzo	14646	1870	12776	11,26	87,23%
Abril	10587	1002	9585	11,50	90,54%
Mayo	12428	820	11608	9,40	93,40%
Junio	11873	749	11124	9,62	93,69%
Julio	10990	762	10228	10,11	93,07%

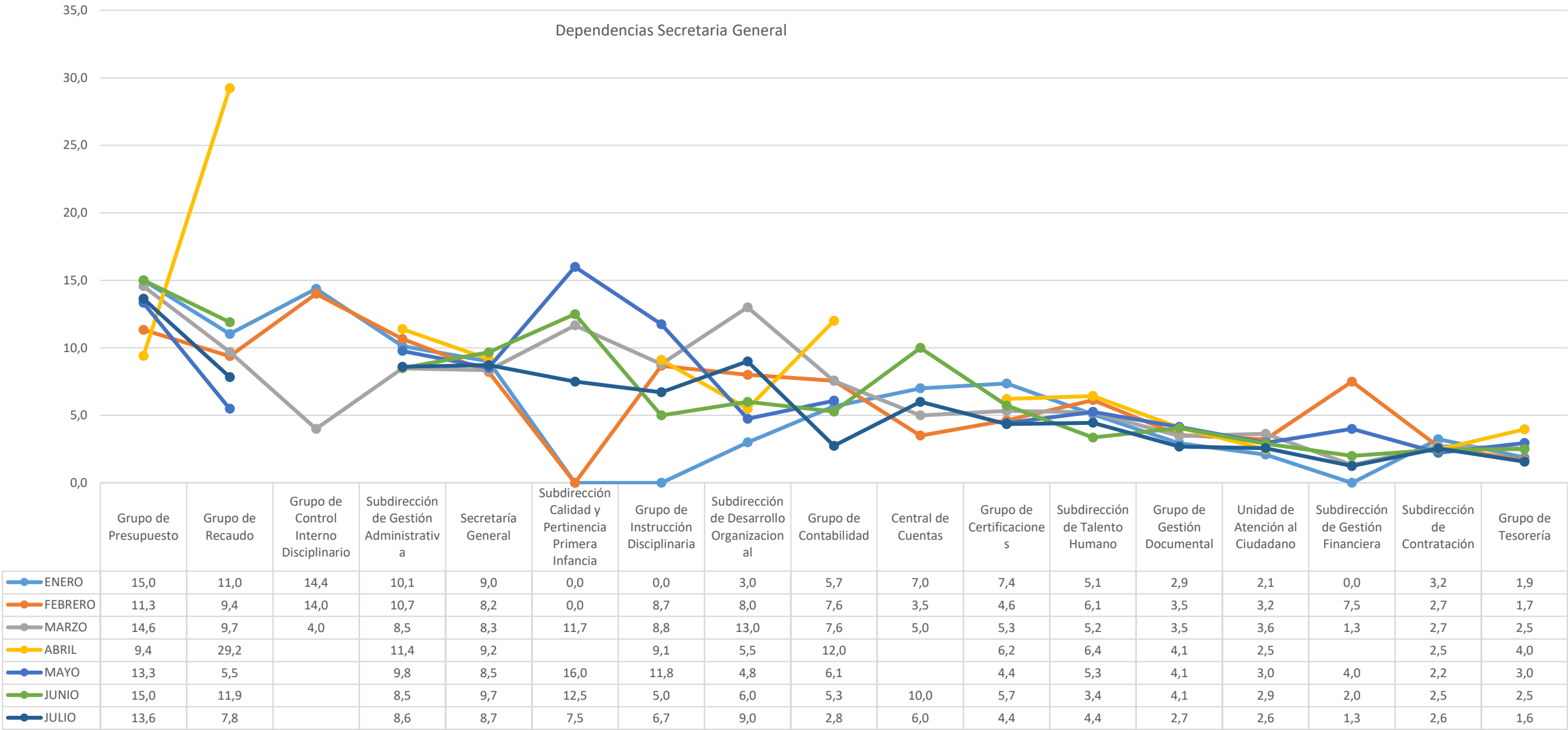
Tiempos de respuesta



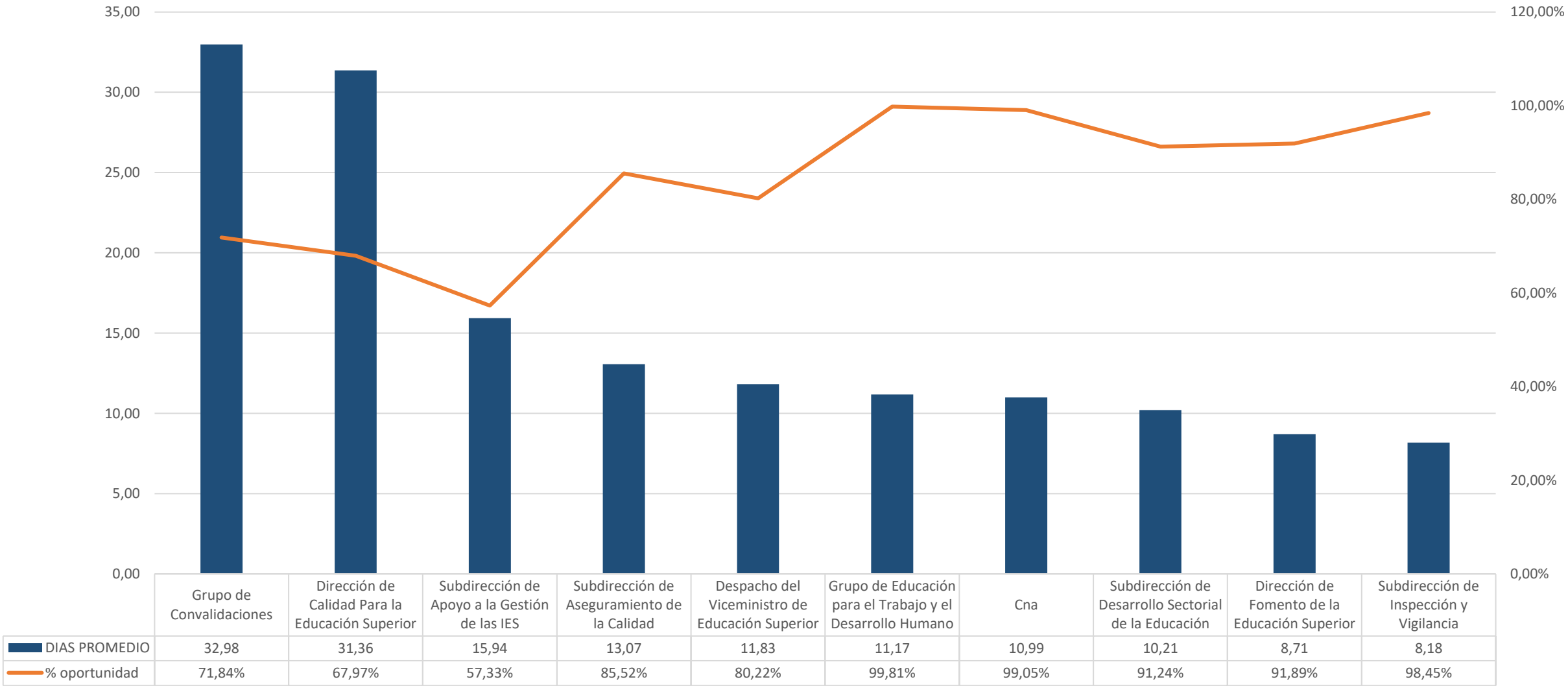
A continuación se muestra el detalle consolidado de Enero a Julio de 2023 de los tiempos promedio de respuesta y del indicador de oportunidad de las dependencias cuyo porcentaje de oportunidad es igual a 100% e inferior a 99%.



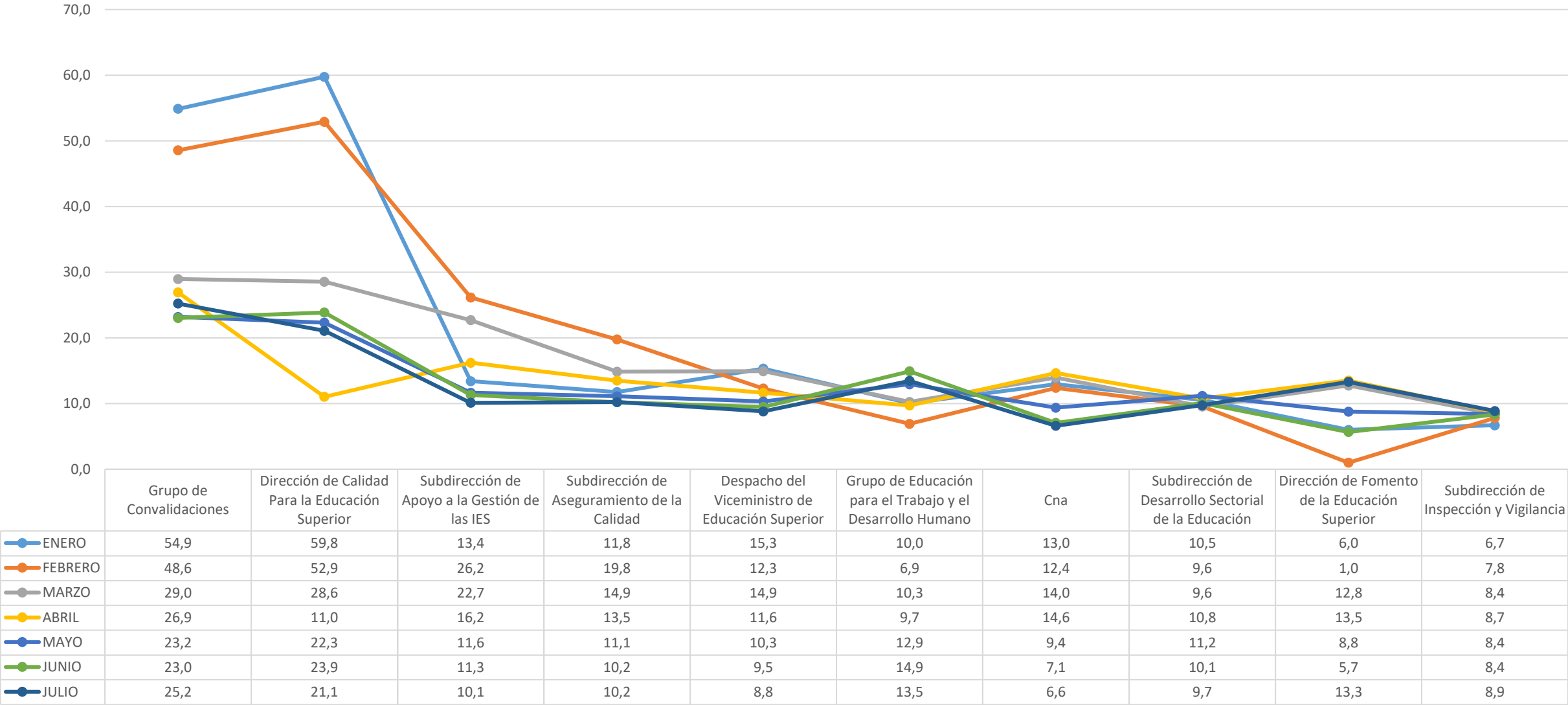
Dependencias Secretaria General



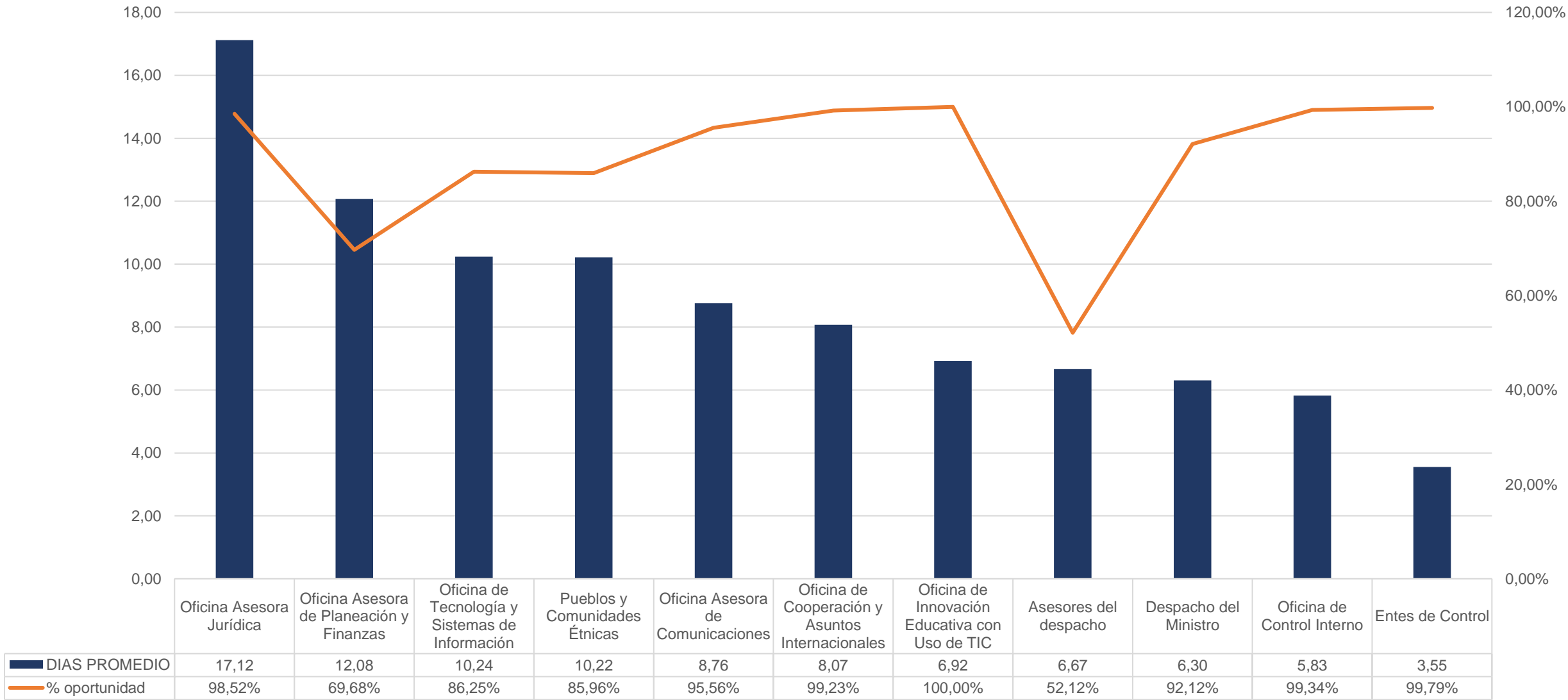
Dependencias Viceministerio de Educación Superior



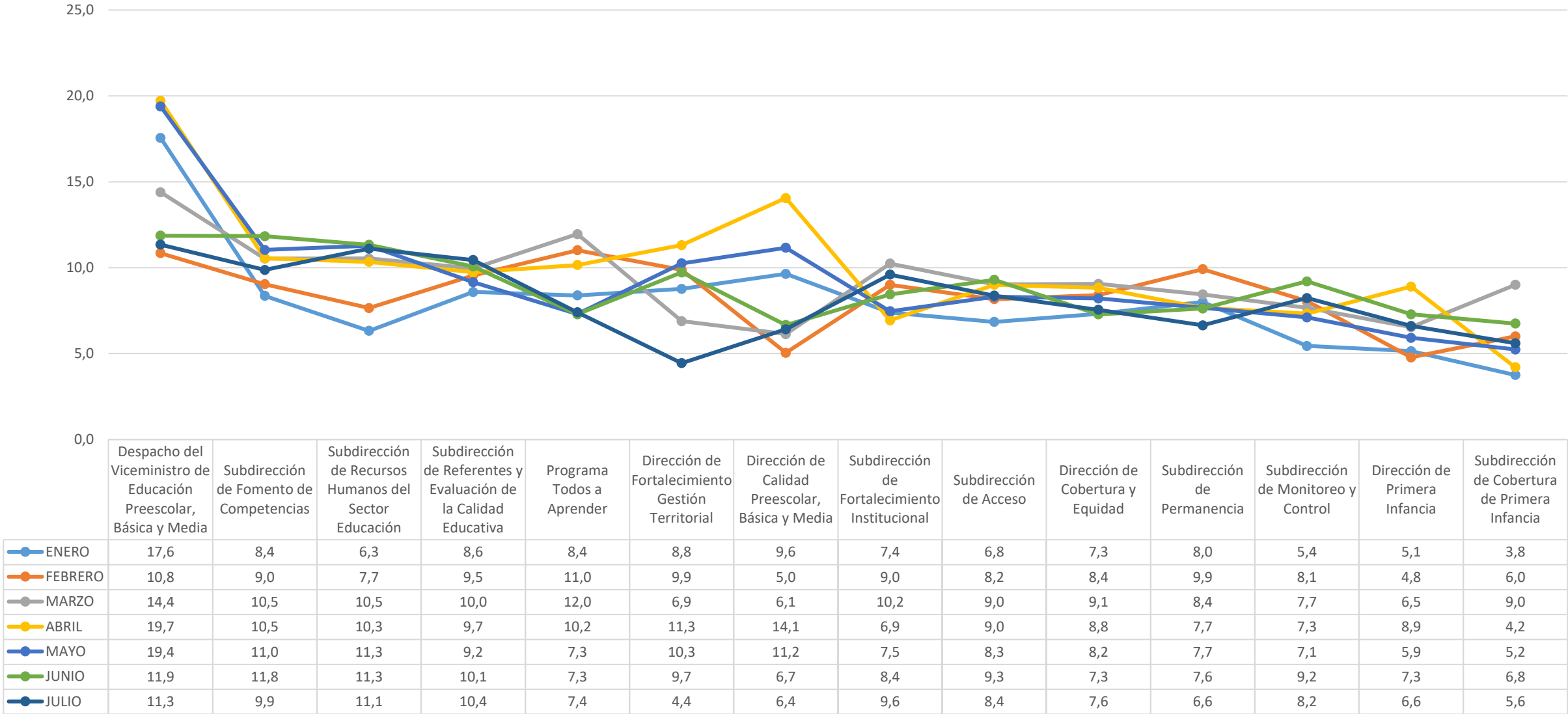
Dependencias Viceministerio de Educación Superior



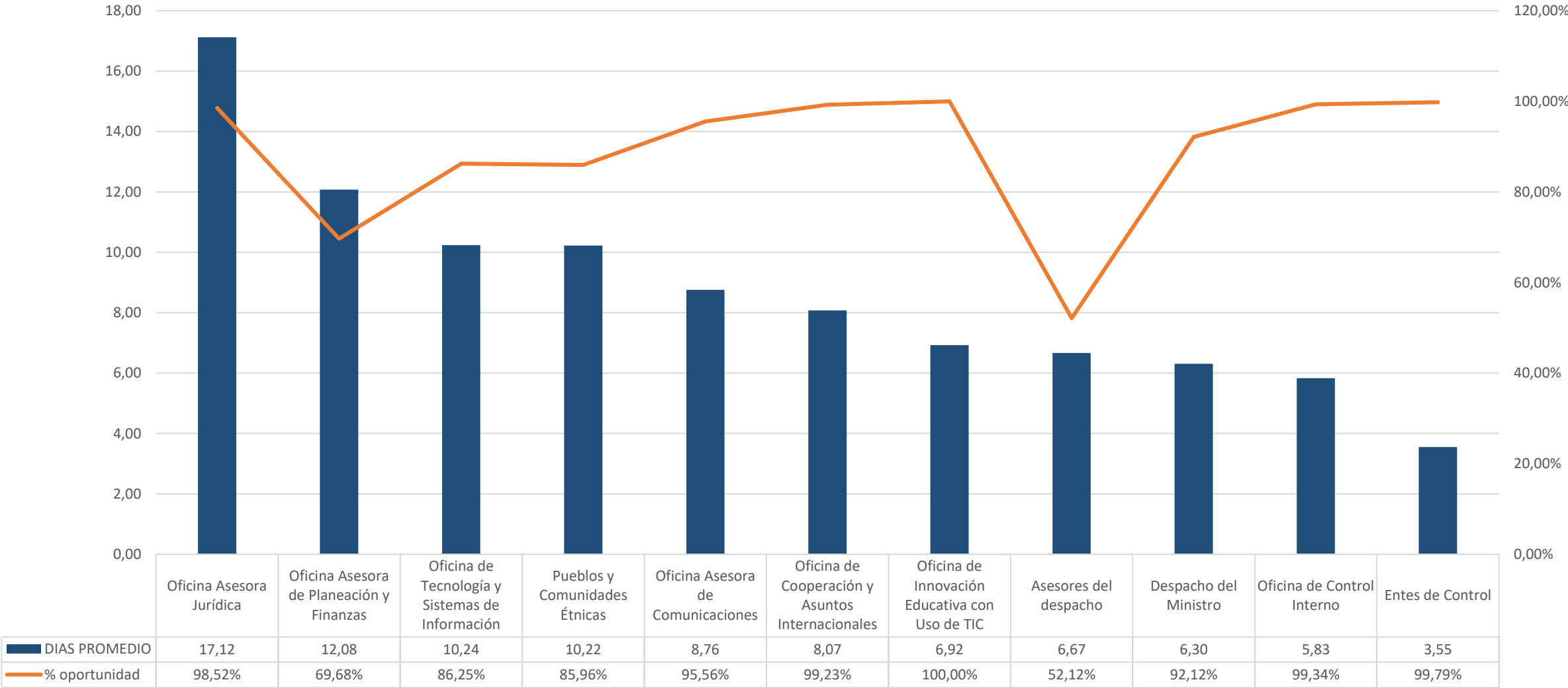
Dependencias Viceministerio Preescolar, Básica y Media



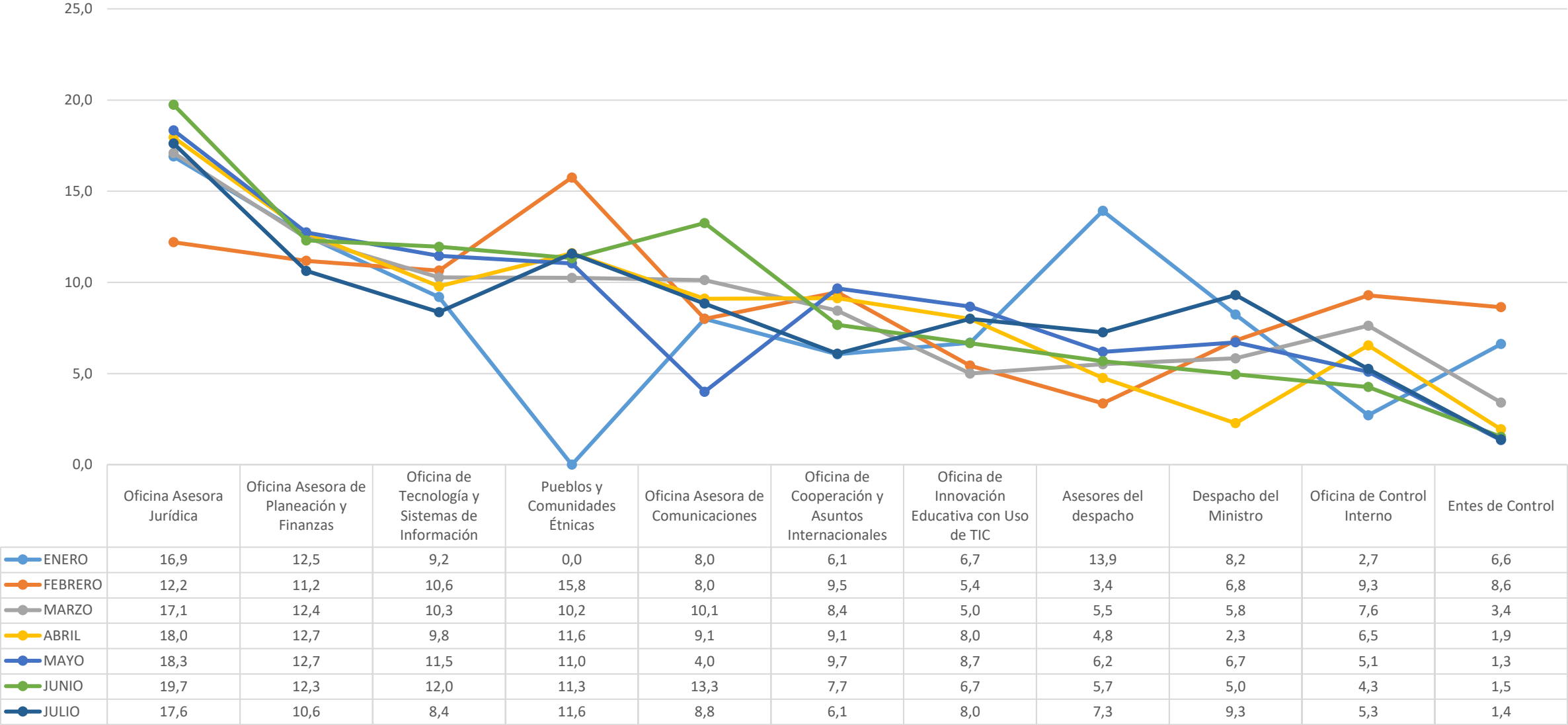
Dependencias Viceministerio Preescolar, Básica y Media



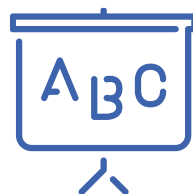
Dependencias Despacho Ministra



Dependencias Despacho Ministra



PQRSD



A continuación se muestra la información con relación al porcentaje de oportunidad y de participación, para ello se agruparon las dependencias de acuerdo con la cantidad de PQRSD que debían tramitar de Enero a Julio de 2023

Gestión de PQRSDF por Viceministerios

DEPENDENCIAS DESPACHO MINISTRA	Total General	A tiempo	Extemporáneo	% oportunidad	% participación
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	148	148		100,00%	0,18%
Entes de Control	478	477	1	99,79%	0,57%
Oficina de Control Interno	151	150	1	99,34%	0,18%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	130	129	1	99,23%	0,16%
Oficina Asesora Jurídica	1619	1595	24	98,52%	1,93%
Oficina Asesora de Comunicaciones	45	43	2	95,56%	0,05%
Despacho del Ministro	165	152	13	92,12%	0,20%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	451	389	62	86,25%	0,54%
Pueblos y Comunidades Étnicas	356	306	50	85,96%	0,42%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1293	901	392	69,68%	1,54%
Asesores del despacho	472	246	226	52,12%	0,56%

Gestión de PQRSDF por Viceministerios

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	Total General	A tiempo	Extemporáneo	% oportunidad	% participación
Unidad de Atención al Ciudadano	25250	25250		100,00%	30,14%
Grupo de Certificaciones	959	959		100,00%	1,14%
Subdirección de Contratación	950	950		100,00%	1,13%
Grupo de Gestión Documental	186	186		100,00%	0,22%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	57	57		100,00%	0,07%
Grupo de Contabilidad	53	53		100,00%	0,06%
Grupo de Presupuesto	44	44		100,00%	0,05%
Grupo de Control Interno Disciplinario	15	15		100,00%	0,02%
Subdirección de Gestión Financiera	11	11		100,00%	0,01%
Central de Cuentas	7	7		100,00%	0,01%
Grupo de Tesorería	448	447	1	99,78%	0,53%
Secretaría General	159	158	1	99,37%	0,19%
Grupo de Recaudo	287	285	2	99,30%	0,34%
Subdirección de Talento Humano	2429	2400	29	98,81%	2,90%
Subdirección de Gestión Administrativa	144	140	4	97,22%	0,17%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	23	22	1	95,65%	0,03%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	15	14	1	93,33%	0,02%

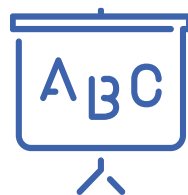
Gestión de PQRSDF por Viceministerios

DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR	Total General	A tiempo	Extemporáneo	% oportunidad	% participación
Grupo de Convalidaciones	11085	7964	3121	71,84%	13,23%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6887	6780	107	98,45%	8,22%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	6279	3600	2679	57,33%	7,50%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	3825	3271	554	85,52%	4,57%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	1005	917	88	91,24%	1,20%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	821	558	263	67,97%	0,98%
Cna	631	625	6	99,05%	0,75%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	522	521	1	99,81%	0,62%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	273	219	54	80,22%	0,33%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	37	34	3	91,89%	0,04%

Gestión de PQRSDF por Viceministerios

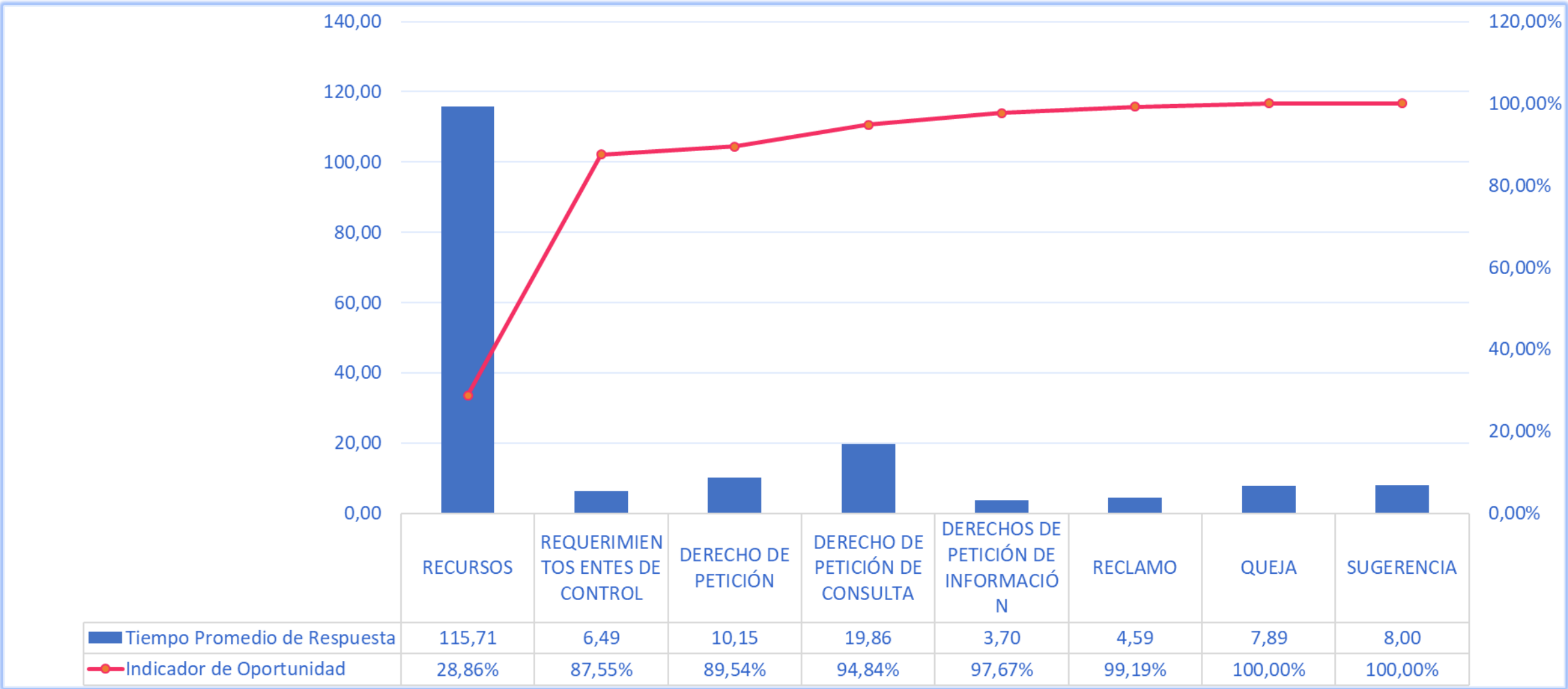
DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	Total General	A tiempo	Extemporáneo	% oportunidad	% participación
Dirección de Primera Infancia	100	100		100,00%	0,12%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	72	72		100,00%	0,09%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	7044	7028	16	99,77%	8,41%
Dirección de Cobertura y Equidad	640	637	3	99,53%	0,76%
Subdirección de Permanencia	424	422	2	99,53%	0,51%
Subdirección de Acceso	1436	1427	9	99,37%	1,71%
Subdirección de Monitoreo y Control	1356	1345	11	99,19%	1,62%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	193	191	2	98,96%	0,23%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	87	86	1	98,85%	0,10%
Programa Todos a Aprender	842	816	26	96,91%	1,01%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	1036	998	38	96,33%	1,24%
Subdirección de Fomento de Competencias	1320	1263	57	95,68%	1,58%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1165	1086	79	93,22%	1,39%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	350	197	153	56,29%	0,42%

Información por tipo de requerimiento



En la siguiente sección se muestra la información de los tipos de requerimientos que recibieron las dependencias con el indicador de oportunidad inferior a 99% tramitar de Enero a Julio de 2023

Resultados Enero a Julio de 2023 por Tipo de Requerimiento



Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

DEPENDENCIAS DESPACHO MINISTRA	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	147		1					148	148	100,00%
Entes de Control	8	1	38	3		428	1	477	478	99,79%
Oficina de Control Interno	2					149	1	150	151	99,34%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	128		2				1	129	130	99,23%
Oficina Asesora Jurídica	312	1153	26	1	51	76	24	1595	1619	98,52%
Oficina Asesora de Comunicaciones	41		4				2	43	45	95,56%
Despacho del Ministro	148		1		1	15	13	152	165	92,12%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	425	7	10	1		8	62	389	451	86,25%
Pueblos y Comunidades Étnicas	329		3	1		23	50	306	356	85,96%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1141	2	8			142	392	901	1293	69,68%
Asesores del despacho	3					469	226	246	472	52,12%

Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	Sugerencia	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	% Oport.
Unidad de Atención al Ciudadano	920	25	22454	1	1576		273	1		25250	25250	100%
Grupo de Certificaciones	923	1	11				24			959	959	100%
Subdirección de Contratación	934	1	1			3	11			950	950	100%
Grupo de Gestión Documental	12	3	171							186	186	100%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	23		6	7			21			57	57	100%
Grupo de Contabilidad	45		1				7			53	53	100%
Grupo de Presupuesto	44									44	44	100%
Grupo de Control Interno Disciplinario	2			1			12			15	15	100%
Subdirección de Gestión Financiera	9						2			11	11	100%
Central de Cuentas	6		1							7	7	100%
Grupo de Tesorería	442		4				2		1	447	448	99,78%
Secretaría General	148			2	1		8		1	158	159	99,37%
Grupo de Recaudo	169	1	2			17	98		2	285	287	99,30%
Subdirección de Talento Humano	2408	2	10			5	4		29	2400	2429	98,81%
Subdirección de Gestión Administrativa	140	1	1			1	1		4	140	144	97,22%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	21						2		1	22	23	95,65%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	15								1	14	15	93,33%

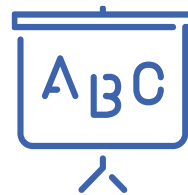
Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	Sugerencia	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	329	188	2				3		1	521	522	99,81%
Cna	602		2		1	25		1	6	625	631	99,05%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	6632	11	68		2	16	158		107	6780	6887	98,45%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	35						2		3	34	37	91,89%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	961	2	7				35		88	917	1005	91,24%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	3474	31	30	1	3	270	16		554	3271	3825	85,52%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	187	5					81		54	219	273	80,22%
Grupo de Convalidaciones	1957	3119	3750		54	2156	49		3121	7964	11085	71,84%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	254	2	46		51	461	7		263	558	821	67,97%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	6181	8	11		2	1	76		2679	3600	6279	57,33%

Dependencias con indicador de oportunidad entre 99% y 95% por tipo de requerimiento

DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	Derecho de Petición	Derecho de Petición de Consulta	Derechos de Petición de Información	Queja	Reclamo	Recursos	Requerimientos Entes de Control	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	% Oport.
Dirección de Primera Infancia	98	1					1		100	100	100,00%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	72								72	72	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	6672	30	33	3	232	3	71	16	7028	7044	99,77%
Dirección de Cobertura y Equidad	501		1		6		132	3	637	640	99,53%
Subdirección de Permanencia	394	2	3		1		24	2	422	424	99,53%
Subdirección de Acceso	1296	7	12		14		107	9	1427	1436	99,37%
Subdirección de Monitoreo y Control	1285	8	11		8		44	11	1345	1356	99,19%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	182	5	1		1		4	2	191	193	98,96%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	68						19	1	86	87	98,85%
Programa Todos a Aprender	828	4	4		2		4	26	816	842	96,91%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	863	6	34		9	98	26	38	998	1036	96,33%
Subdirección de Fomento de Competencias	1246	11	5	22	9		27	57	1263	1320	95,68%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1137	12	5			4	7	79	1086	1165	93,22%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	284		11		1		54	153	197	350	56,29%

Información por eje temático



En la siguiente sección se muestra el detalle de la gestión por temáticas para las dependencias cuyo resultado en el indicador de oportunidad es inferior a 99% de Enero a Julio de 2023

Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación

Eje temático	PQRS Extmp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	1		1	17,00	0,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1		1	36,00	0,00%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - FUENTES DE FINANCIACION PARA ACCEDER A IES	9	2	11	16,18	18,18%
ASUNTOS FINANCIEROS Y PRESUPUESTALES RELACIONADOS CON IES	9	7	16	16,56	43,75%
SUGERENCIAS	1	1	2	14,00	50,00%
FINANCIACIÓN PARA PROMOVER ACCESO DE ESTUDIANTES A IES - BECAS DE POSGRADO EN EL EXTERIOR	1	1	2	15,50	50,00%
ACCESO A ESTRATEGIAS DE FINANCIACIÓN PARA ACCESO A EDUCACIÓN SUPERIOR	2	2	4	15,50	50,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	1	2	3	13,33	66,67%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	1	2	3	23,67	66,67%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	1	2	3	11,33	66,67%
ACCESO A LA POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACION SUPERIOR	3	7	10	13,40	70,00%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	1	3	4	19,75	75,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS	1	3	4	9,50	75,00%
LOS MEJORES EN EDUCACION	5	17	22	12,50	77,27%
CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR	1	4	5	11,60	80,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	3	15	18	11,83	83,33%
SNIES - SOLICITUDES DE ESTADISTICAS DE E.S., INSTITUCIONES, PROGRAMAS, RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS, ETC	22	242	264	9,98	91,67%
ESTUDIOS, COMUNICADOS, EVENTOS, APOYO, ESTRATEGIAS DESERCIÓN Y ESTADÍSTICAS SOBRE DESERCIÓN EN E.S.	14	212	226	9,39	93,81%
OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACION-SEGUIMIENTO A GRADUADOS E.S, ESTRATEGIA GESTIÓN CAPITAL HUMAN	11	314	325	9,87	96,62%
MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN PROGRAMA ACADÉMICO REGISTRADO EN EL SNIES		2	2	12,00	100,00%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		14	14	6,57	100,00%
POLÍTICA DE GRATUIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - BENEFICIARIOS ANTIGUOS		2	2	15,00	100,00%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	3,00	100,00%
OTROS TEMAS		62	62	10,9	100%
Total general	88	917	1005	10,2	91,2%

Subdirección de Fomento de Competencias					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUD VISITAS/ASESORIAS RELACIONADAS CON CERTIFICACIÓN MUNICIPIOS	1		1	16,00	0,00%
ACOMPANIAMIENTO A SECRETARIAS A TRAVES DE LOS GESTORES EDUCATIVOS	1	1	2	13,00	50,00%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	1	2	11,50	50,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1	2	3	14,00	66,67%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	3	4	3,00	75,00%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	6	22	28	13,82	78,57%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	8	10	9,70	80,00%
JORNADA UNICA	1	7	8	12,13	87,50%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1	7	8	13,50	87,50%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	1	8	9	13,44	88,89%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	2	20	22	11,86	90,91%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	6	73	79	12,46	92,41%
FOMENTO AL EMPRENDIMIENTO Y PROYECTOS PEDAGÓGICOS PRODUCTIVOS EN EDUCACIÓN BÁSICA Y MEDIA	3	45	48	10,35	93,75%
PROGRAMA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE DOCENTES	12	181	193	12,37	93,78%
EDUCACION AMBIENTAL	1	19	20	13,15	95,00%
ETNOEDUCACION	1	24	25	9,44	96,00%
COMPETENCIAS BASICAS CIUDADANAS	13	377	390	10,17	96,67%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	37	38	11,97	97,37%
CALENDARIO Y TIEMPO ESCOLAR	1	52	53	6,49	98,11%
EDUC. SEXUALIDAD, EQUIDAD GENERO, ESTILOS VIDA SALUDABLES, PROM. Y DROGADICIÓN Y TRATA DE PERSONAS	1	113	114	8,47	99,12%
EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES DECRETO 1290 DE 2009 Y SERVICIO SOCIAL		1	1	15,00	100,00%
INGRESO, NOMBRAMIENTO Y PERIODO DE PRUEBA		1	1	10,00	100,00%
ACTUALIZACION DUE		2	2	14,00	100,00%
CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES		1	1	15,00	100,00%
LIBROS FOLLETOS REVISTAS		1	1	15,00	100,00%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO		1	1	15,00	100,00%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)		1	1	10,00	100,00%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA		1	1	6,00	100,00%
OTROS TEMAS		254	254	10,5	100%
Total general	57	1263	1320	10,2	95,68%

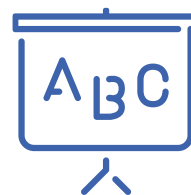
Grupo de Convalidaciones					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SOLICITUDES ENTE GUBERNAMENTALES	1		1	20,00	0,00%
CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS CON COMPONENTES TECNOLOGICOS	1		1	16,00	0,00%
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	1033	19	1052	145,78	1,81%
RECURSO EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	30	2	32	157,97	6,25%
RECURSO DE REPOSICION	941	120	1061	137,03	11,31%
REVOCATORIA DIRECTA	14	2	16	82,19	12,50%
SOPORTE TECNICO A APLICACIONES Y SISTEMAS DE INFORMACION	4	1	5	19,20	20,00%
RECLAMOS PROCESOS MEN - DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	1	2	14,50	50,00%
SOLICITUD DE NOTIFICACION ELECTRONICA	5	6	11	17,18	54,55%
SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	13	24	37	9,57	64,86%
SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE LUGAR DE DESARROLLO DE PROGRAMA ACADÉMICO	1	2	3	12,67	66,67%
CONSULTAS SOBRE APLICACION DE LAS NORMAS TECNICAS DE CALIDAD	3	7	10	12,00	70,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	4	10	14	4,57	71,43%
COMPLEMENTACION DE INFORMACIÓN SACES	7	20	27	12,19	74,07%
MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UN PROGRAMA ACADÉMICO REGISTRADO EN EL SNIES	1	3	4	10,50	75,00%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	1	4	5	8,20	80,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	6	31	37	11,35	83,78%
COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA CONVALIDACION DE EDUCACION SUPERIOR	171	890	1061	13,89	83,88%
INFORMACION DE TRAMITES DE EDUCACION SUPERIOR	3	16	19	8,74	84,21%
CONSULTA DE REVISION DE CONCEPTO	8	45	53	10,94	84,91%
CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES	595	3382	3977	8,89	85,04%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)	1	7	8	7,75	87,50%
CONSULTA SOBRE VIABILIDAD DE CONVALIDACIONES	272	3264	3536	18,70	92,31%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1	12	13	9,38	92,31%
RECLAMOS SERVICIOS - TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	48	52	11,35	92,31%
INFORMACION DE LAS ACADEMIAS		1	1	15,00	100,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		2	2	7,00	100,00%
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO		1	1	5,00	100,00%
OTROS TEMAS		44	44	8,78	100%
Total general	3121	7964	11085	38,34	71,84%

Oficina Asesora Planeación Finanzas					
Eje temático	PQRSD Extemp.	A tiempo	PQRSD a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	1		1	6,00	0,00%
DENUNCIAS DE PERSONAL DOCENTE, DIRECTIVO DOCENTE O ADMINISTRATIVO SOBRE PAGOS INOPORTUNOS DE LAS ET	2		2	16,00	0,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO	1		1	19,00	0,00%
ACTIVIDADES DE MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL MEDIDAS DECRETO 028/08	1		1	16,00	0,00%
SISTEMA ANALISIS Y PREVENCION DESERCIÓN ESCOLAR Y ENCUESTA NAL DESERCIÓN ESCOLAR	1		1	17,00	0,00%
ATENCIÓN EDUCATIVA POBLACIÓN AFECTADA POR VIOLENCIA	1		1	21,00	0,00%
COTIZACIONES - PROPUESTAS	1		1	17,00	0,00%
PROGRAMAS PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE LA OFERTA EDUCATIVA (MODELOS EDUCATIVOS FLEXIBLES)	1		1	63,00	0,00%
INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE LA EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO REGISTRADOS EN EL SIET	1		1	19,00	0,00%
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LAS ET. (INCLUYE ASIGNACIONES DE CALIDAD Y GRATUIDAD)	4	1	5	19,60	20,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC	7	2	9	18,67	22,22%
SEGUIMIENTO A PLANEACION ESTRATEGICA, LOGROS Y METAS DE GOBIERNO (PLANES DE: DESARROLLO SECTORIAL, E	6	2	8	22,63	25,00%
INFORMACION CONTRATACION SERVICIO EDUCATIVO (inquietudes sobre modalidades de contratación)	2	1	3	15,33	33,33%
ASPECTOS LEGALES, CALIDAD PBM	2	1	3	15,67	33,33%
CONSULTA SOBRE MANEJO DE FONDOS DE SERVICIOS EDUCATIVOS	1	1	2	15,00	50,00%
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULA - RESOLUCION 7797 de 2015	1	1	2	12,50	50,00%
ASIGNACION DE RECURSOS - CALIDAD GRATUIDAD	3	3	6	14,50	50,00%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN	1	1	2	14,50	50,00%
SOLICITUDES DE SINDICATOS - FECODE Y OTROS	1	1	2	14,00	50,00%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1	1	2	19,00	50,00%
INFORMES DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS	1	1	2	16,50	50,00%
CONSULTAS DE COBERTURA EDUCATIVA	3	3	6	14,83	50,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1	1	2	20,00	50,00%
ESTRATEGIAS DE PERMANENCIA (BUSQUEDA ACTIVA, PLANES DE PERMANENCIA, TRANSPORTE ESCOLAR)	2	2	4	15,50	50,00%
CERTIFICACION GIROS A MUNICIPIOS Y DEPARTAMENTOS, SGP (PAG. WEB)	5	6	11	11,82	54,55%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR .IED Y OTROS	2	3	5	9,40	60,00%
CONSTRUCCION, AMPLIACION, MEJORAMIENTO y DOTACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA	4	7	11	13,55	63,64%
ASIGNACION DE RECURSOS DE PRESUPUESTO Y SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACION	138	265	403	13,40	65,76%
MANEJO DE INFORMACION OFICIAL O CERTIFICACION DE DATOS OFICIALES DEL SECTOR (DANE, DNP, IAS)	161	343	504	12,67	68,06%
ESTUDIOS DE PLANTAS DE PERSONAL REMITIDAS POR LAS SECRETARIAS DE EDUCACION	2	5	7	14,86	71,43%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	11	29	40	11,00	72,50%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	9	26	35	17,26	74,29%
COLEGIOS Y JARDINES PRIVADOS (AUTOEVALUACION)	1	3	4	11,25	75,00%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	5	17	22	7,32	77,27%
(03 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	15	17	2,82	88,24%
APROBACIÓN VIGENCIAS FUTURAS	1	11	12	6,58	91,67%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	30	32	6,94	93,75%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	2	55	57	3,96	96,49%
Total general	392	901	1293	12,28	69,68%

Asesores del despacho					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	1		1	28,00	0,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS	1		1	6,00	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992 (5 días Calendario)	6	3	9	6,11	33,33%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	194	195	389	6,05	50,13%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	13	15	28	10,61	53,57%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	11	33	44	9,75	75,00%
Total general	226	246	472	6,72	52,12%

Despacho del Viceministro de Educación Superior					
Eje temático	PQRS Extemp.	A tiempo	PQRS a Tramitar	Promedio de Respuesta en días	% Oportunidad
SEGUIMIENTO TÉCNICO A CONVENIOS SUSCRITOS POR EL MEN, LAS IES Y OTROS ACTORES DEL SECTOR	1		1	16,00	0,00%
APOYO E.S. POBLACION DIVERSA	1		1	26,00	0,00%
DOCUMENTOS DEL CONGRESO ART. 258, 249 Y 260 LEY 5 DE 1992	34	2	36	24,61	5,56%
SOLICITUD DE ASISTENCIA TÉCNICA EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO	1	1	2	11,50	50,00%
RENUNCIAS COPIA INFORMATIVA	1	2	3	12,00	66,67%
SUGERENCIAS	1	3	4	10,50	75,00%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN CIUDADANA TRASLADADA POR CONGRESISTAS	4	14	18	11,72	77,78%
SOLICITUDES ENTES GUBERNAMENTALES	4	23	27	12,70	85,19%
INFORMES DELEGADOS MINISTRA Y REPRES. DEL PRESIDENTE ANTE CONSEJOS SUPERIORES Y DIRECTIVOS IES	1	12	13	11,69	92,31%
COMUNICACIONES ENVIADAS POR LA SECRETARÍA PRIVADA DE PRESIDENCIA	3	42	45	10,56	93,33%
CITACION A JUNTAS DIRECTIVAS, CONSEJOS Y DELEGACIONES	2	30	32	6,38	93,75%
SOLICITUDES DE CONCEPTOS DE LEY Y TECNICOS	1	26	27	8,59	96,30%
INFORMACION PARA EL CESU		2	2	10,00	100,00%
PLAN DECENAL		1	1	13,00	100,00%
CORONAVIRUS - INSTITUCIONES EDUCATIVAS		3	3	13,00	100,00%
RECEPCION HOJAS DE VIDA		1	1	11,00	100,00%
(05 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		2	2	4,00	100,00%
(10 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		1	1	1,00	100,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR RAMA JUDICIAL (MAX. AUTORIDAD CORTES, CONSEJO ESTADO, CORTE CONSTITUC		6	6	8,50	100,00%
(15 DIAS) OFICIOS ENVIADOS POR ORGANOS DE CONTROL (MAXIMA AUTORIDAD DE LA ENTIDAD) IAS		6	6	10,67	100,00%
CITACION A CONSEJOS, JUNTAS, DIRECTIVAS Y DELEGACIONES (UNIV.NACIONAL, CONSEJO ASESOR CIENCIA Y TECN		1	1	11,00	100,00%
CITACION AL CONGRESO DE LA REPUBLICA		1	1	3,00	100,00%
PERTINENCIA DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR		1	1	12,00	100,00%
SOLICITUD DE AUDIENCIAS SEÑOR MINISTRO		10	10	10,50	100,00%
INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR .IED Y OTROS		1	1	9,00	100,00%
AUDIENCIAS CON VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR		16	16	9,44	100,00%
OTROS TEMAS		12	12	12,54	100,00%
Total general	54	219	273	12,0	80,22%

GRUPO DE CONVALIDACIONES



A continuación se muestra la información de la dependencia de Enero a Junio de 2023 , excluyendo el tipo de requerimiento recursos.

Comparativo excluyendo el tipo de requerimiento Recursos para el Grupo de Convalidaciones

GRUPO DE CONVALIDACIONES			
	ENERO - JULIO INCLUYENDO Recursos	PRIMER ENERO - JULIO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	11085	8929	-19,45%
A tiempo	7964	7821	-1,80%
Extemporáneas	3121	1108	-64,50%
Promedio de Respuesta en días	38,3	13,5	-64,80%
% Oportunidad	71,8%	87,6%	21,92%

MEN			
	ENERO - JULIO INCLUYENDO Recursos	ENERO - JULIO EXCLUYENDO Recursos	Variación
Total PQRSD a tramitar	83775	80663	-3,71%
A tiempo	75691	74793	-1,19%
Extemporáneas	8084	5870	-27,39%
Promedio de Respuesta en días	12,30	8,31	-32,44%
% Oportunidad	90,4%	92,7%	2,62%

Seguimiento gestión PQRSD pendientes abiertas extemporáneas del año 2020 a corte 15 de Agosto de 2023

Solicitudes abiertas extemporáneas					
DEPENDENCIA	2020	2021	2022	2023	Cantidad abiertas TOTAL
Grupo de Convalidaciones			198	1580	1778
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	3	246	630	170	1049
Asesores del despacho				55	55
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES				51	51
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas				15	15
Dirección de Fomento de la Educación Superior				8	8
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media				3	3
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa				1	1
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad				1	1
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación				1	1
Oficina Asesora Jurídica				1	1
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media				1	1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información				1	1
Total general	3	246	828	1888	2965

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS DESPACHO MINISTRA	2022		2023		
	% oportunidad	% inportunidad	% oportunidad	% inportunidad	
Oficina de Control Interno	100,00%	0,00%	99,34%	0,00%	↓ -0,66%
Entes de Control	100,00%	0,00%	99,79%	0,27%	↓ -0,21%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	99,43%	0,57%	99,23%	0,16%	↓ -0,20%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	98,70%	1,30%	100,00%	0,18%	↑ 1,30%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	95,82%	4,18%	86,25%	0,55%	↓ -9,57%
Despacho del Ministro	95,77%	4,23%	92,12%	0,20%	↓ -3,65%
Oficina Asesora de Comunicaciones	95,24%	4,76%	95,56%	0,05%	↑ 0,32%
Oficina Asesora Jurídica	95,05%	4,95%	98,52%	1,90%	↑ 3,47%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	63,08%	36,92%	69,68%	1,55%	↑ 6,60%
Asesores del despacho	48,93%	51,07%	52,12%	0,54%	↑ 3,19%
Pueblos y Comunidades Étnicas	0,00%	0,00%	85,96%	0,40%	↑ 85,96%

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS SECRETARIA GENERAL	2022		2023		
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad	
Grupo de Contabilidad	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Grupo de Control Interno Disciplinario	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Grupo de Gestión Documental	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Grupo de Certificaciones	99,83%	0,17%	100,00%	1,12%	↑ 0,17%
Grupo de Tesorería	99,76%	0,24%	99,78%	0,56%	↑ 0,02%
Secretaría General	98,65%	1,35%	99,37%	0,19%	↑ 0,72%
Grupo de Recaudo	98,60%	1,40%	99,30%	0,32%	↑ 0,70%
Grupo de Presupuesto	98,20%	1,80%	100,00%	0,05%	↑ 1,80%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	97,62%	2,38%	95,65%	0,03%	↓ -1,97%
Subdirección de Gestión Administrativa	97,61%	2,39%	97,22%	0,18%	↓ -0,39%
Subdirección de Talento Humano	97,06%	2,94%	98,81%	2,92%	↑ 1,75%
Subdirección de Contratación	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Subdirección de Gestión Financiera	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Central de Cuentas	79,17%	20,83%	100,00%	0,01%	↑ 20,83%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	0,00%	0,00%	100,00%	0,07%	↑ 100,00%

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	2022		2023		
	% oportunidad	% inportunidad	% oportunidad	% inportunidad	
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	99,63%	0,37%	99,81%	0,62%	↑ 0,18%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	99,04%	0,96%	98,45%	8,22%	↓ -0,60%
Cna	93,48%	6,52%	99,05%	0,74%	↑ 5,57%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	88,42%	11,58%	57,33%	7,42%	↓ -31,08%
Subdirección de Fomento de Competencias	86,67%	13,33%	95,68%	1,61%	↑ 9,01%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	84,57%	15,43%	85,52%	4,53%	↑ 0,94%
Grupo de Convalidaciones	77,19%	22,81%	71,84%	12,98%	↓ -5,34%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	73,98%	26,02%	80,22%	0,33%	↑ 6,24%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	71,91%	28,11%	91,24%	1,22%	↑ 19,33%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	46,22%	53,78%	67,97%	0,92%	↑ 21,75%

Seguimiento gestión PQRSD por % de oportunidad

DEPENDENCIAS VICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN PRESCOLAR, BASICA Y MEDIA	2022		2023		
	% oportunidad	% inoportunidad	% oportunidad	% inoportunidad	
Subdirección de Permanencia	99,89%	0,11%	99,53%	0,53%	↓ -0,36%
Dirección de Cobertura y Equidad	99,88%	0,12%	99,53%	0,79%	↓ -0,35%
Programa Todos a Aprender	99,80%	0,20%	96,91%	1,03%	↓ -2,89%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	99,66%	0,34%	99,77%	8,51%	↑ 0,12%
Dirección de Primera Infancia	99,56%	0,44%	100,00%	0,11%	↑ 0,44%
Subdirección de Acceso	99,24%	0,76%	99,37%	1,74%	↑ 0,13%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,35%	1,65%	98,96%	0,24%	↑ 0,61%
Subdirección de Monitoreo y Control	97,93%	2,07%	99,19%	1,61%	↑ 1,26%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	97,81%	2,19%	96,33%	1,25%	↓ -1,48%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	96,43%	3,57%	93,33%	0,02%	↓ -3,10%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	↓ 0,00%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	93,80%	6,20%	98,85%	0,11%	↑ 5,05%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	90,63%	9,37%	93,22%	1,43%	↑ 2,59%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	83,01%	16,99%	56,29%	0,42%	↓ -26,73%



Educación

MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - AGOSTO 2023

Este informe ofrece una visión consolidada de la gestión de las PQRSD desde enero hasta agosto de 2023. Está dividido en tres secciones: **General**, **Requerimientos** y **Ejes Temáticos**. Le invitamos a hacer clic en la sección de su interés para acceder a información más detallada.

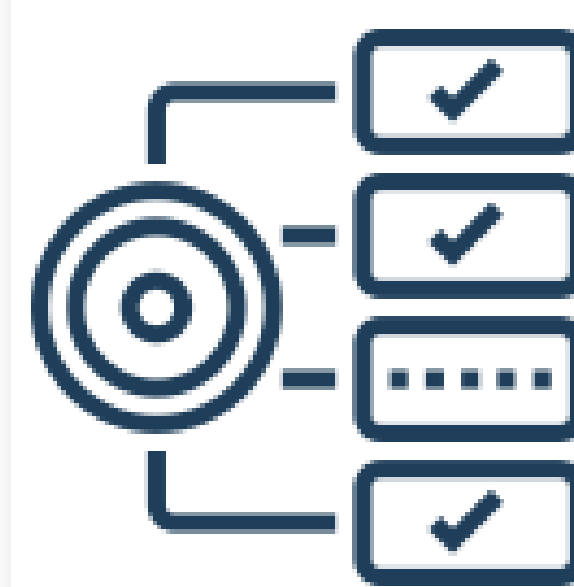
General



Requerimiento



Eje Temático



Vigencias
Anteriores



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - AGOSTO 2023

Dependencia

Asesores Del
Despacho

Central De Cuentas

Cna

Despacho Del
Ministro

Despacho Del
Viceministro De Ed...

Despacho Del
Viceministro De Ed...

Direccion De Calidad
Para La Educacion S...

Direccion De Calidad
Preescolar, Basica Y ...

Direccion De
Cobertura Y Equidad

Direccion De
Fomento De La Edu...

Direccion De
Fortalecimiento Ges...

Direccion De Primera
Infancia

Entes De Control

Grupo De
Certificaciones

PQRSD

97.384

A Tiempo

88.582

Extemporáneo

8.802

%Oportunidad

90,96 %

Promedio de Rta.

12,4



Viceministerio

- ☐ Despacho Ministra
- ☐ Secretaria General
- ☐ Viceministerio De Edu...
- ☐ Viceministerio Para La...

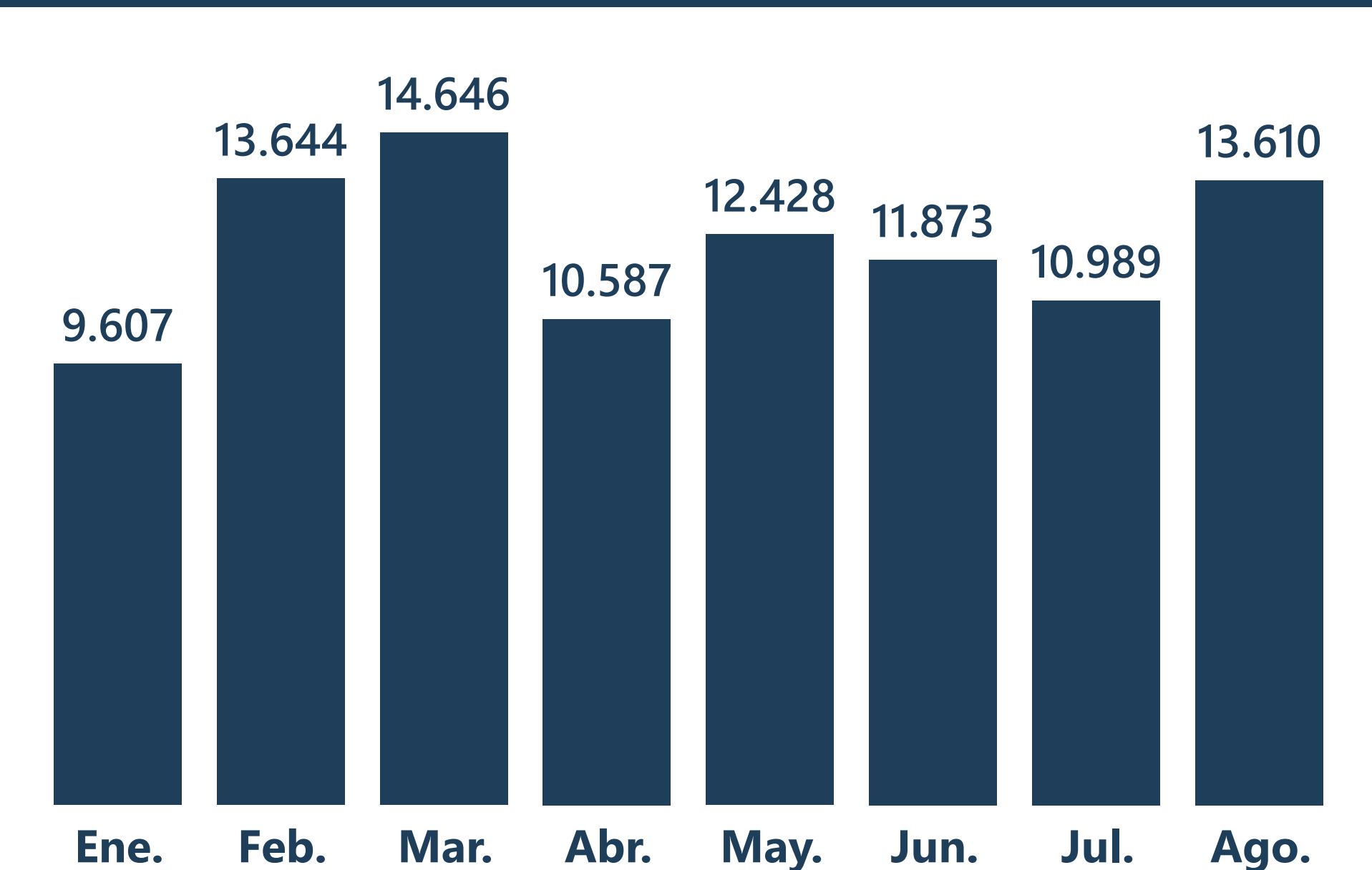
Grupo

- ☐ Grupo 1 (100%)
- ☐ Grupo 2 (99,99% - 95%)
- ☐ Grupo 3 (94,99% - 80%)
- ☐ Grupo 4 (<80%)

Mes

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

Total PQRSD



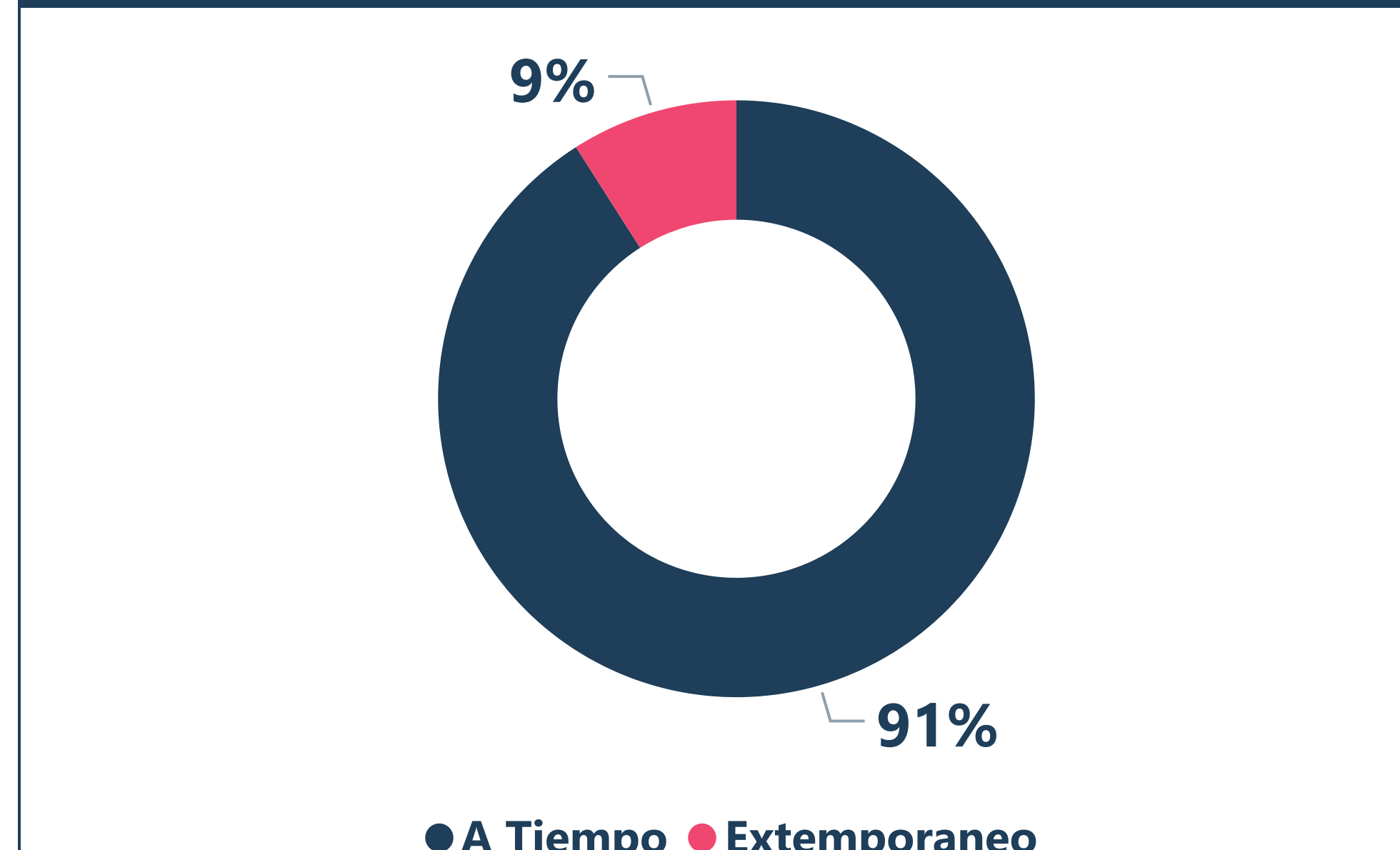
%Oportunidad



Promedio de Respuesta en Días



% Participación A Tiempo vs Extemporáneas



Dependencia	PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Oportunidad
Subdireccion De Gestion Financiera	11	11	0	100,00 %
Central De Cuentas	14	14	0	100,00 %
Grupo De Control Interno Disciplinario	15	15	0	100,00 %
Subdireccion Calidad Y Pertinencia Primera Infancia	17	16	1	94,12 %
Subdireccion De Desarrollo Organizacional	28	27	1	96,43 %
Grupo De Presupuesto	48	48	0	100,00 %
Oficina Asesora De Comunicaciones	52	50	2	96,15 %
Grupo De Instruccion Disciplinaria	63	63	0	100,00 %
Grupo De Contabilidad	65	65	0	100,00 %
Subdireccion De Cobertura De Primera Infancia	74	74	0	100,00 %
Direccion De Fomento De La Educacion	88	75	13	85,23 %

INFORMACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Despacho Ministra

Secretaria General

Viceministerio De Educacion
Preescolar, Basica Y Media

Viceministerio Para La
Educacion Superior

Dependencia

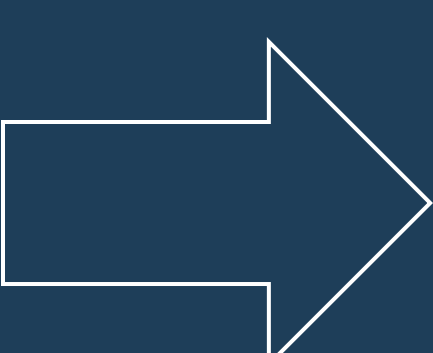
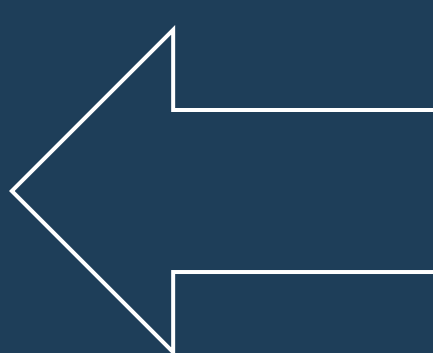
Todas

Requerimiento

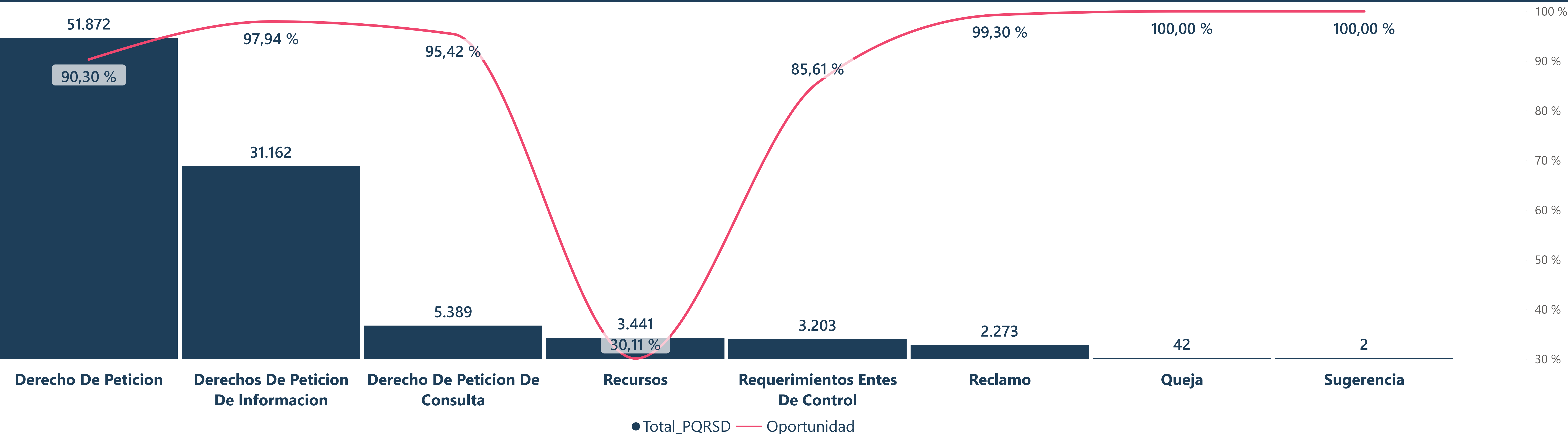
Todas

Grupo

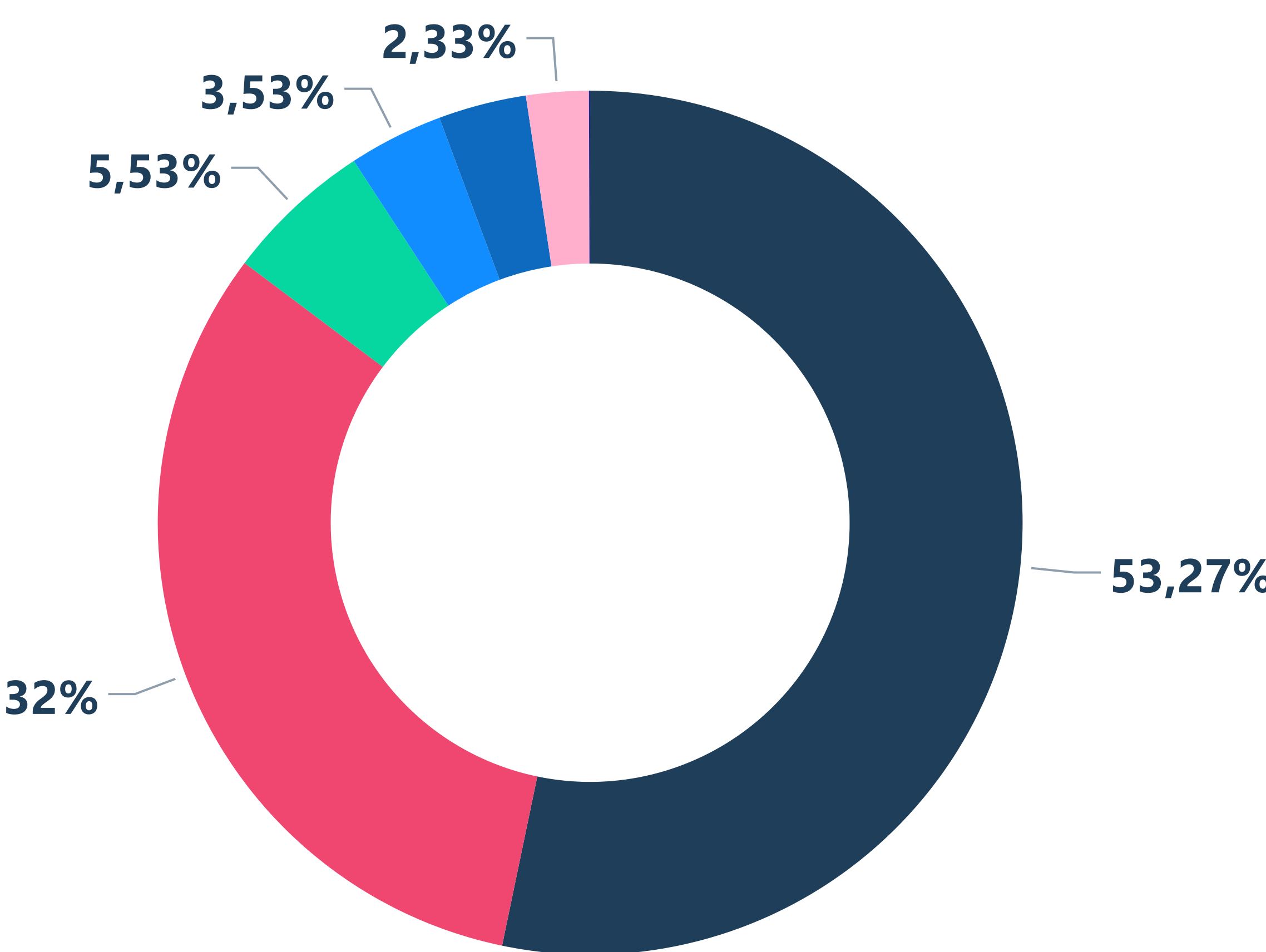
Todas



PQRSD y % Oportunidad por Requerimiento



% Participación por Requerimiento



Dependencia	PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	% Oportunidad
Unidad De Atencion Al Ciudadano	29.225	29.225	0	100,00 %
Grupo De Convalidaciones	12.784	9.504	3.280	74,34 %
Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia	7.974	7.858	116	98,55 %
Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las les	7.969	5.061	2.908	63,51 %
Subdireccion De Recursos Humanos Del Sector Educacion	7.890	7.874	16	99,80 %
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	4.689	4.124	565	87,95 %
Subdireccion De Talento Humano	2.719	2.688	31	98,86 %
Oficina Asesora Juridica	1.845	1.821	24	98,70 %
Subdireccion De Acceso	1.671	1.659	12	99,28 %
Subdireccion De Monitoreo Y Control	1.554	1.541	13	99,16 %
Oficina Asesora De Planeacion Y Finanzas	1.499	1.079	420	71,98 %

PQRSD

97.384

A Tiempo

88.582

Extemporáneo

8.802

%Oportunidad

90,96 %

Promedio de
Rta.

12,4

Enero

Febrero

Marzo

Abril

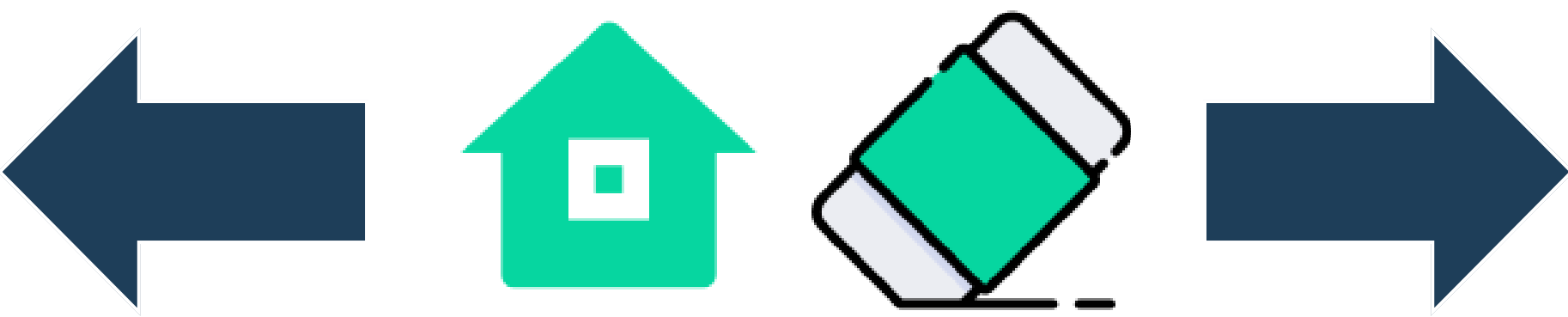
Mayo

Junio

Julio

Agosto

INFORMACIÓN POR EJE TEMÁTICO



Viceministerio

Todas

Dependencia

Todas

Estado

Todas

PQRSD

97.384

16,2 %

A Tiempo

88.582

17,0 %

Extemporáneo

8.802

8,8 %

Oportunidad

90,96 %

0,7 %

Promedio Rta.

12,4

-5,3 %

Eje Temático	PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Promedio Rta.	Oportunidad
Recurso De Reposicion Y En Subsidio De Apelacion	1.497	210	1.287	155,72	14,03 %
Recurso De Reposicion	1.665	610	1.055	119,46	36,64 %
Apoyo E.S. Poblacion Diversa	2.633	968	1.665	21,38	36,76 %
Financiacion Para Promover Acceso De Estudiantes A les - Fuentes De Financiacion Para Acceder A les	22	9	13	17,14	40,91 %
Documentos Del Congreso Art. 258, 249 Y 260 Ley 5 De 1992	579	243	336	7,83	41,97 %
Documentos Del Congreso Art. 258, 249 Y 260 Ley 5 De 1992 (5 Dias Calendario)	9	4	5	6,11	44,44 %
Plan Decenal	2	1	1	16,50	50,00 %
Proyectos De Inversion Y Apoyo A Las les Publicas, Privadas, Proy. De Cooperativas Y Audiencias Publ	2	1	1	15,00	50,00 %
Reclamos Procesos Men - Demora En Las Respuestas A Reclamos Contra Servicios Men	2	1	1	13,50	50,00 %
Seguimiento A Planeacion Estrategica, Logros Y Metas De Gobierno (Planes De: Desarrollo Sectorial, E	12	6	6	18,67	50,00 %
Apoyo Modelo De Gestion De Las les	65	33	32	17,49	50,77 %
Fomento A La Calidad De Las les (Planes De Mejoramiento De Las les)	37	20	17	17,76	54,05 %
Solicitud De Informacion Ciudadana Traslada	123	68	55	14.75	55.28 %

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

2.879
Total

Viceministerio

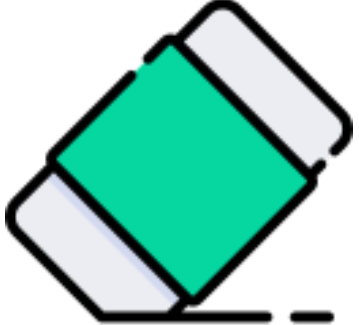
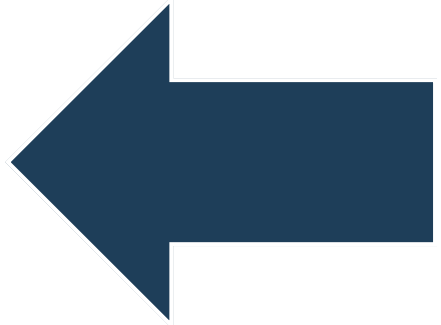
Todas

Dependencia

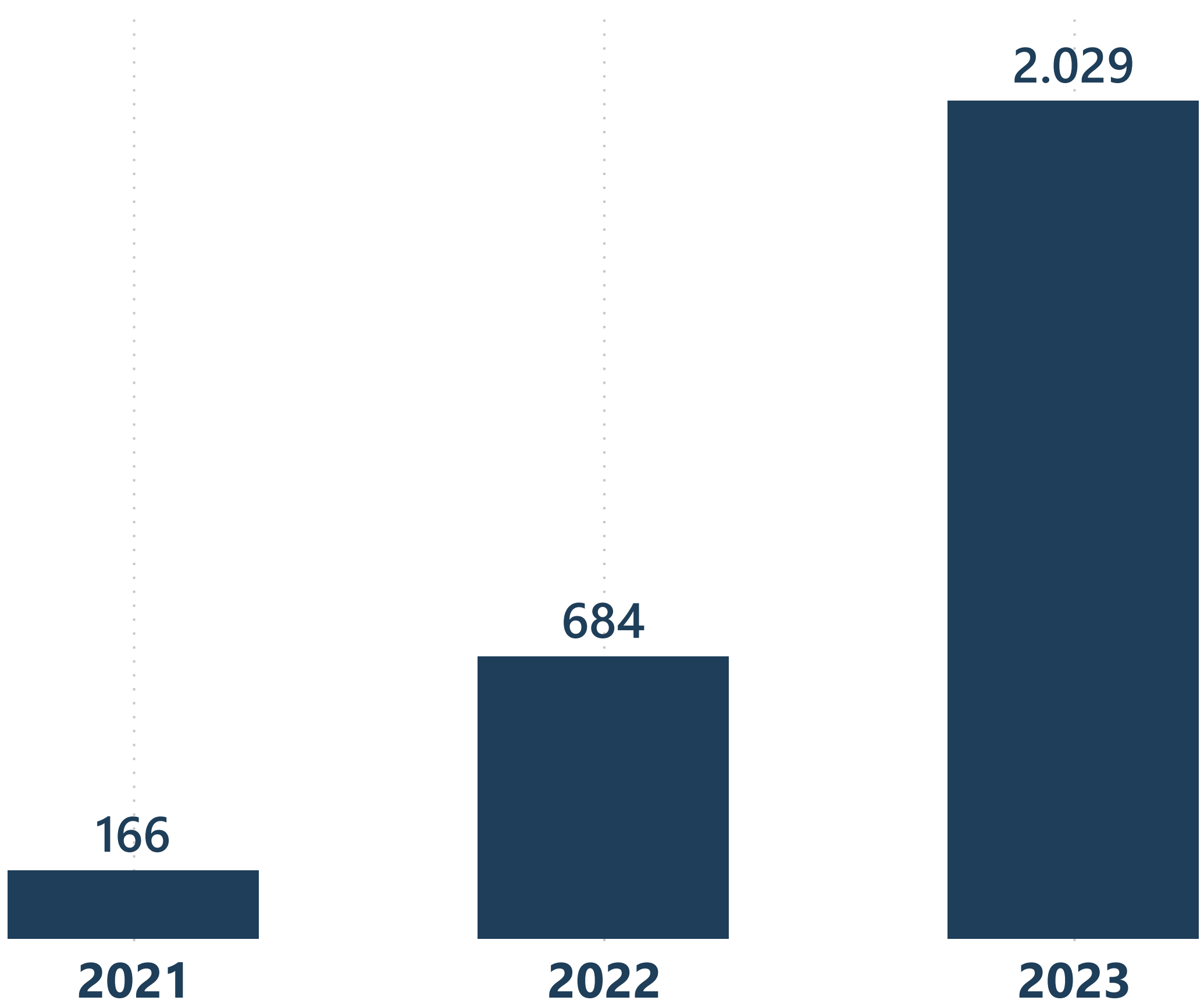
Todas

Año

Todas



Total por Año



Dependencia

Total

Asesores Del Despacho	8
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar, Basica Y Media	5
Despacho Del Viceministro De Educacion Superior	3
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	910
Direccion De Calidad Preescolar, Basica Y Media	8
Total	2.879

MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - SEPTIEMBRE 2023

Este informe ofrece una visión consolidada de la gestión de las PQRSD desde enero hasta septiembre de 2023. Está dividido en tres secciones: **General**, **Requerimientos** y **Ejes Temáticos**. Le invitamos a hacer clic en la sección de su interés para acceder a información más detallada.

General



Requerimiento



Eje Temático

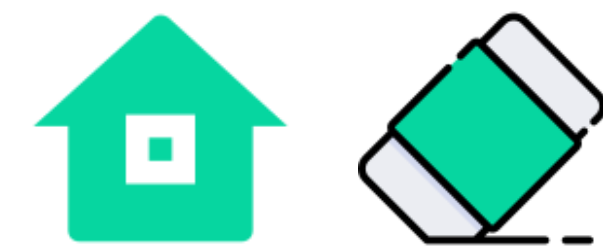


Vigencias
Anteriores



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - SEPTIEMBRE 2023





ANÁLISIS % DE ATENCIÓN



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Canal

Todas

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

Total

11.711

Resueltas Mismo Mes

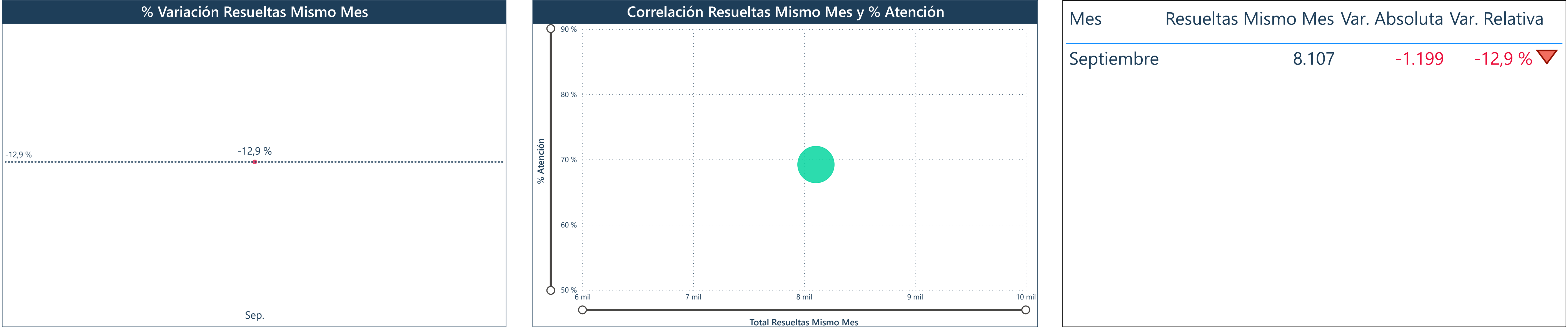
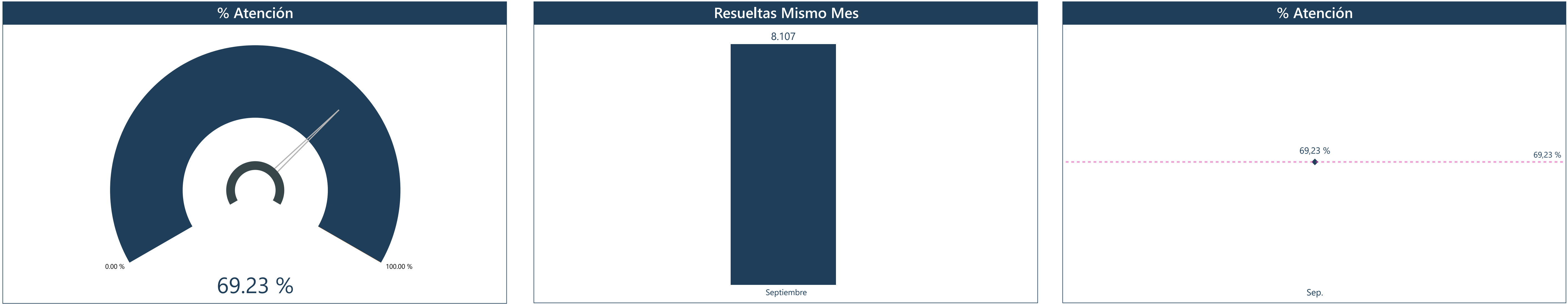
8.107

% Atención

69,23 %

811

Promedio Resueltas Mismo Mes



INFORMACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Despacho Ministra

Secretaria General

Viceministerio De Educacion
Preescolar Basica Y Media

Viceministerio Para La
Educacion Superior

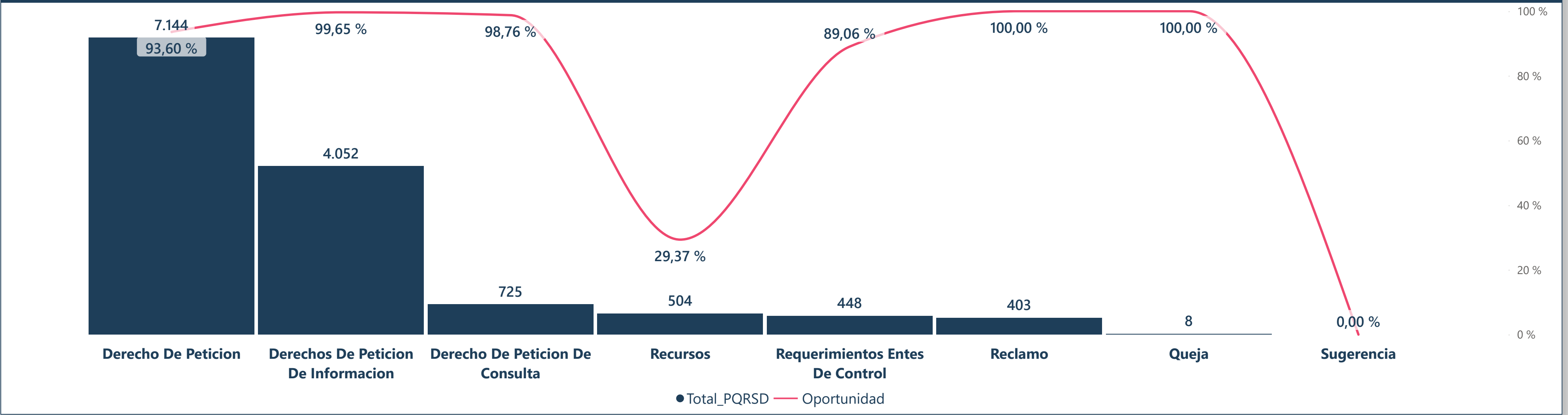
Dependencia
Todas

Requerimiento
Todas

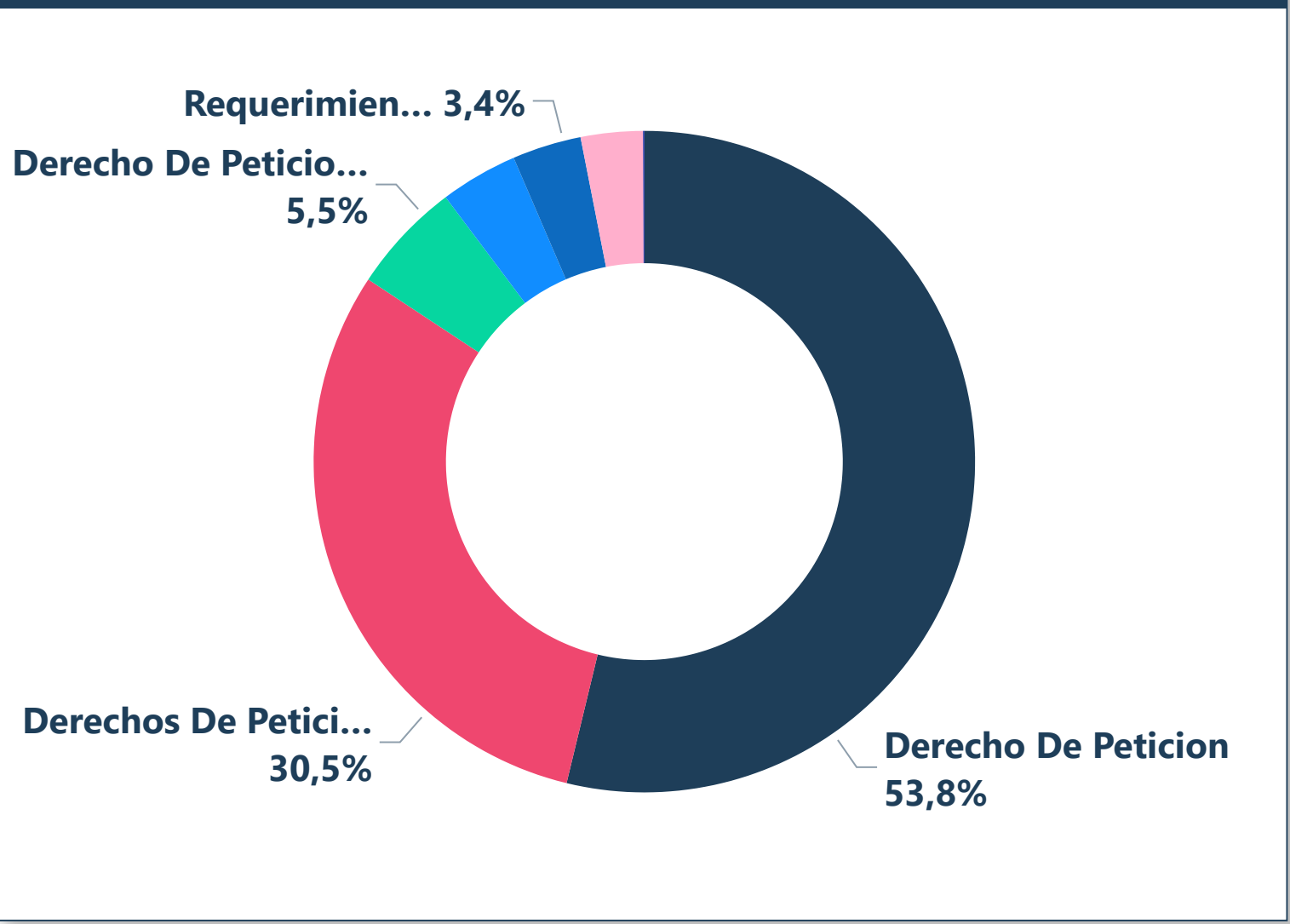
Grupo
Todas



PQRSD y % Oportunidad por Requerimiento

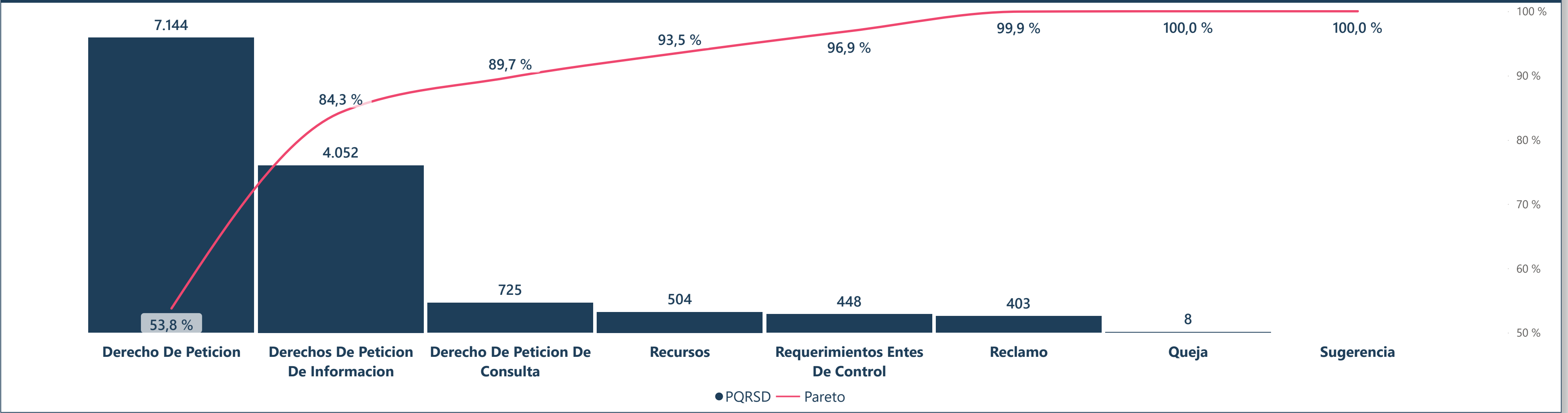


% Participación por Requerimiento



Requerimiento	A Tiempo	Extemporáneo	Total PQRSD	Oportunidad
Derecho De Peticion	6.687	457	7.144	93,60 %
Derecho De Peticion De Consulta	716	9	725	98,76 %
Derechos De Peticion De Informacion	4.038	14	4.052	99,65 %
Queja	8	0	8	100,00 %
Reclamo	403	0	403	100,00 %
Recursos	148	356	504	29,37 %
Requerimientos Entes De Control	399	49	448	89,06 %

Distribución de Pareto por Requerimiento (Acumulado)



PQRSD

13.284

A Tiempo

12.399

Extemporáneo

885

%Oportunidad

93,34 %

Promedio de Rta.

9,6

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Viceministerio

Todas

Dependencia

Todas

Estado

Todas

Eje Temático

Todas

PQRS

13.284

-2,4 %

A Tiempo

12.399

-3,9 %

Extemporáneo

885

24,8 %

Oportunidad

93,34 %

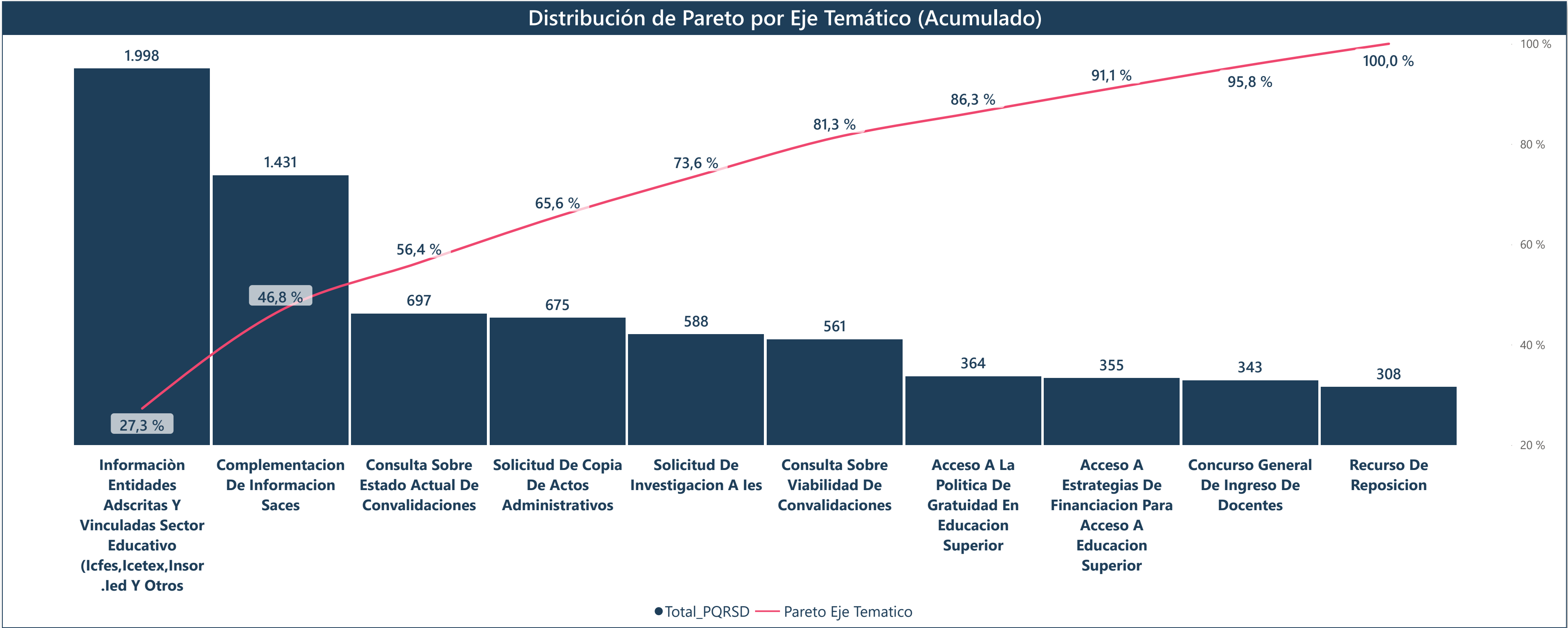
-1,5 %

Promedio Rta.

9,6

8,6 %

Eje Temático	PQRS	A Tiempo	Extemporáneo	Promedio Rta.	Oportunidad
(02 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	6	6	0	1,50	100,00 %
(03 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	12	12	0	1,92	100,00 %
(04 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1	1	0	2,00	100,00 %
(05 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	87	87	0	2,98	100,00 %
(07 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	3	3	0	3,00	100,00 %
(08 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	6	6	0	3,83	100,00 %
(10 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	158	158	0	4,28	100,00 %
(15 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	11	11	0	8,27	100,00 %
(20 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1	1	0	20,00	100,00 %
(30 Días) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	3	3	0	16,00	100,00 %
Acceso, Permanencia Y Atencion Educativa A Poblacion Victima Del Conflicto Armado Interno.	1	1	0	2,00	100,00 %
Acciones Constitucionales -Cumplimiento-Grupo Y Populares	1	1	0	2,00	100,00 %
Acompañamiento A Secretarias A Traves De Los Gestores Educativos	11	11	0	9,36	100,00 %
Actividades De Monitoreo, Seguimiento Y Control Medidas Decreto 028/08	2	2	0	6,00	100,00 %
Actualizacion Due	43	43	0	8,07	100,00 %
Actualizacion Hojas De Vida De Los Servidores De La Planta Del Men	11	11	0	9,18	100,00 %
Amenazados (Docentes)	29	29	0	9,48	100,00 %
Aplicacion De Evaluacion De Competencia De Docentes En El Escalafon	11	11	0	9,82	100,00 %
Asesoría Técnica Para Contratación De Conectividad - Secretarías De Educación	3	3	0	11,00	100,00 %
Asesoría, Conceptos, Comunicaciones De Entidades Del Sector	1	1	0	3,00	100,00 %
Asistencia Técnica Para Fortalecer La Capacidad Institucional De Los Et	2	2	0	11,00	100,00 %



Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

Viceministerio

Todas

Dependencia

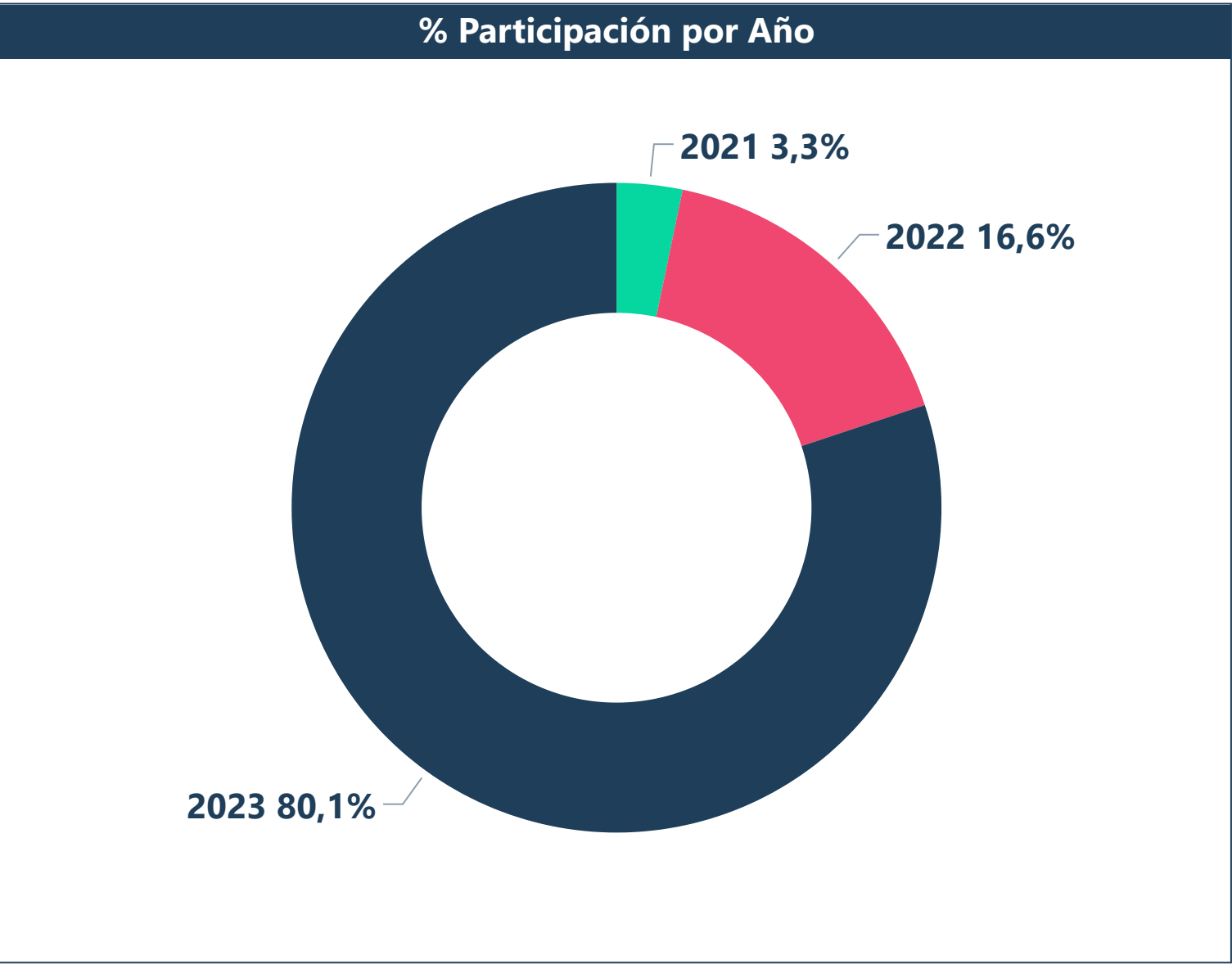
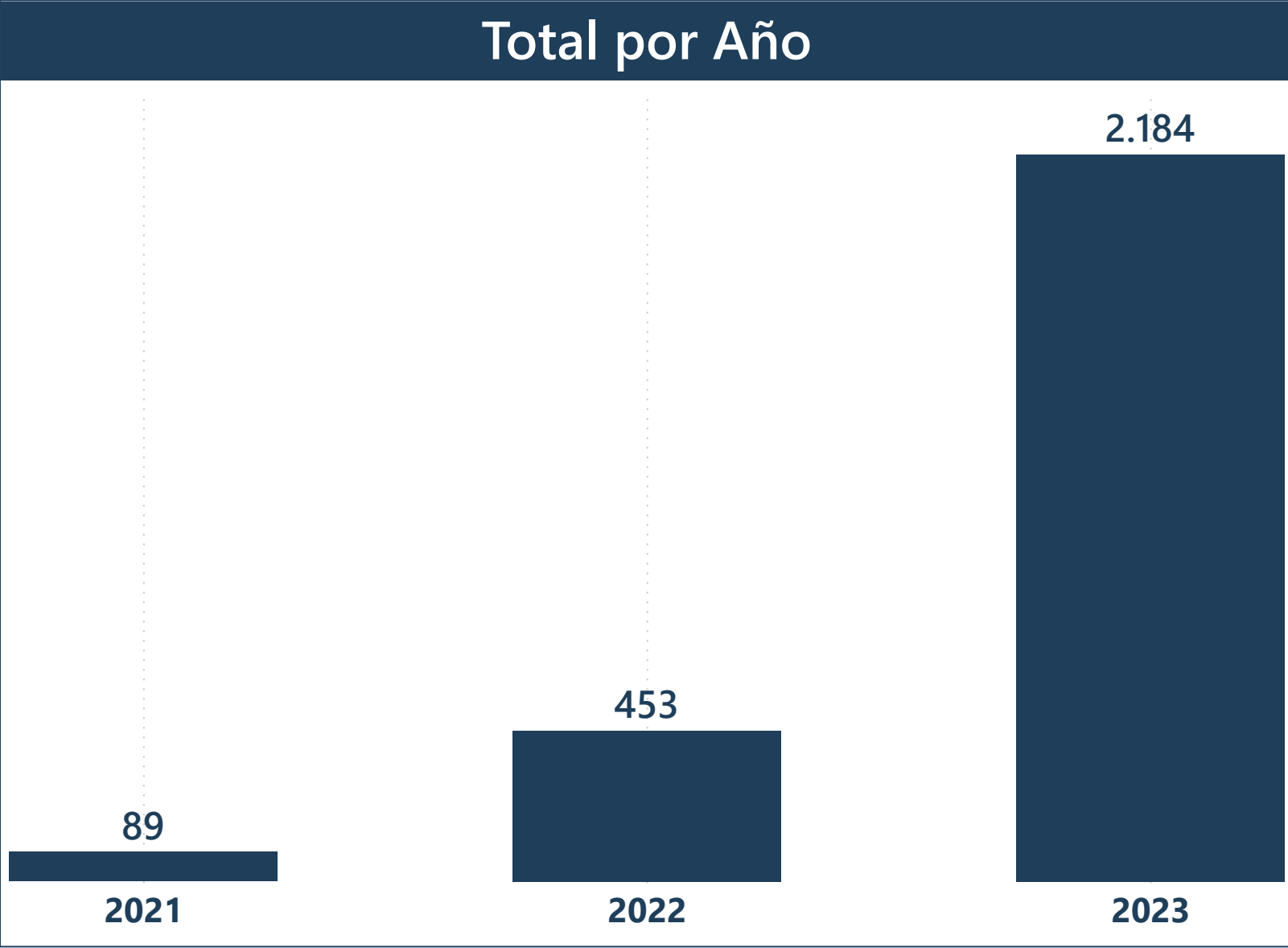
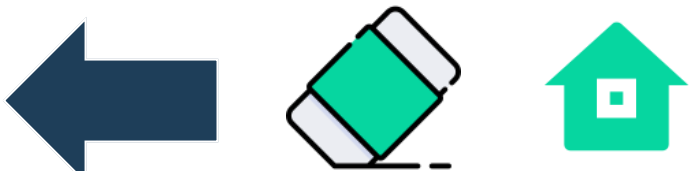
Todas

Año

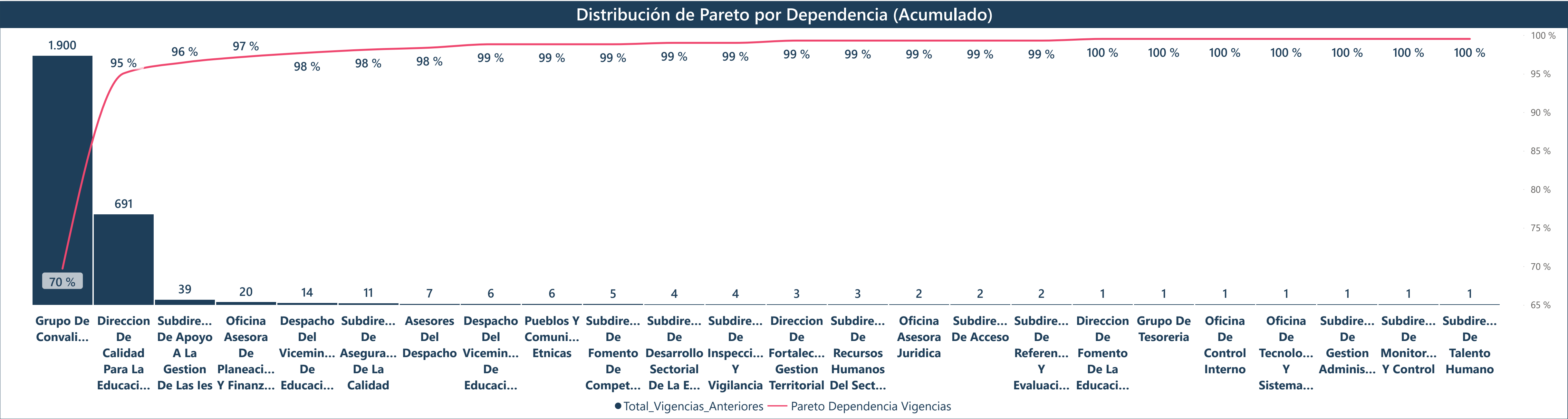
Todas

Vigencias Anteriores

2.726



Dependencia	Total
Grupo De Convalidaciones	1.900
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	691
Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las les	39
Oficina Asesora De Planeacion Y Finanzas	20
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media	14
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	11
Asesores Del Despacho	7
Despacho Del Viceministro De Educacion Superior	6
Pueblos Y Comunidades Etnicas	6
Total	2.726



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - OCTUBRE 2023

Este informe ofrece una visión consolidada de la gestión de las PQRSD desde enero hasta octubre de 2023. Está dividido en tres secciones: **General**, **Requerimientos** y **Ejes Temáticos**. Le invitamos a hacer clic en la sección de su interés para acceder a información más detallada.

General



Requerimiento



Eje Temático



Vigencias
Anteriores



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - OCTUBRE 2023

Dependencia

Asesores Del Despacho

Central De Cuentas

Cna

Despacho Del Ministro

Despacho Del Viceministro De Edu...

Despacho Del Viceministro De Ed...

Direccion De Calidad Para La Educacion ...

Direccion De Calidad Preescolar Basica Y...

Direccion De Cobertura Y Equidad

Direccion De Fomento De La Edu...

Direccion De Fortalecimiento Ge...

Direccion De Primera Infancia

Entes De Control

Grupo De Certificaciones

Grupo De Contabilidad

Grupo De Convalidaciones

Grupo De Educacion Para El Trabajo Y El ...

Grupo De Gestion Documental

Grupo De Instruccion Disciplinaria

Grupo De Presupuesto

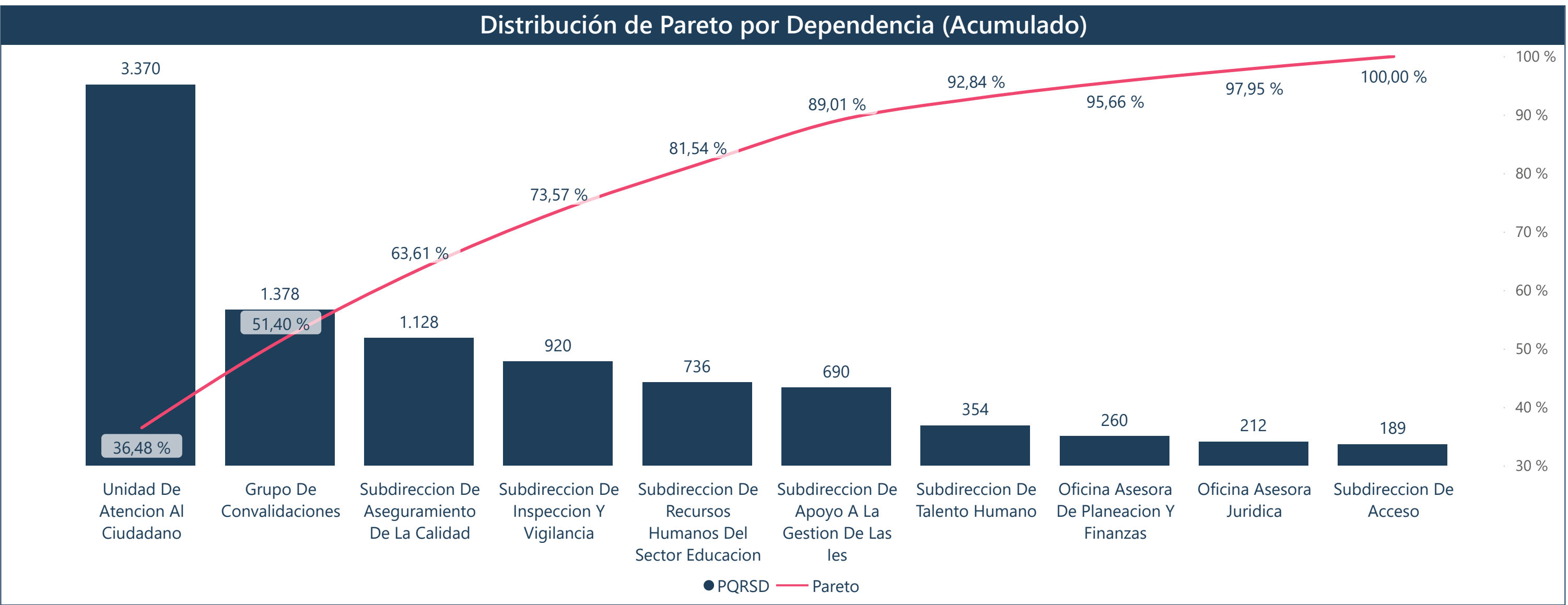
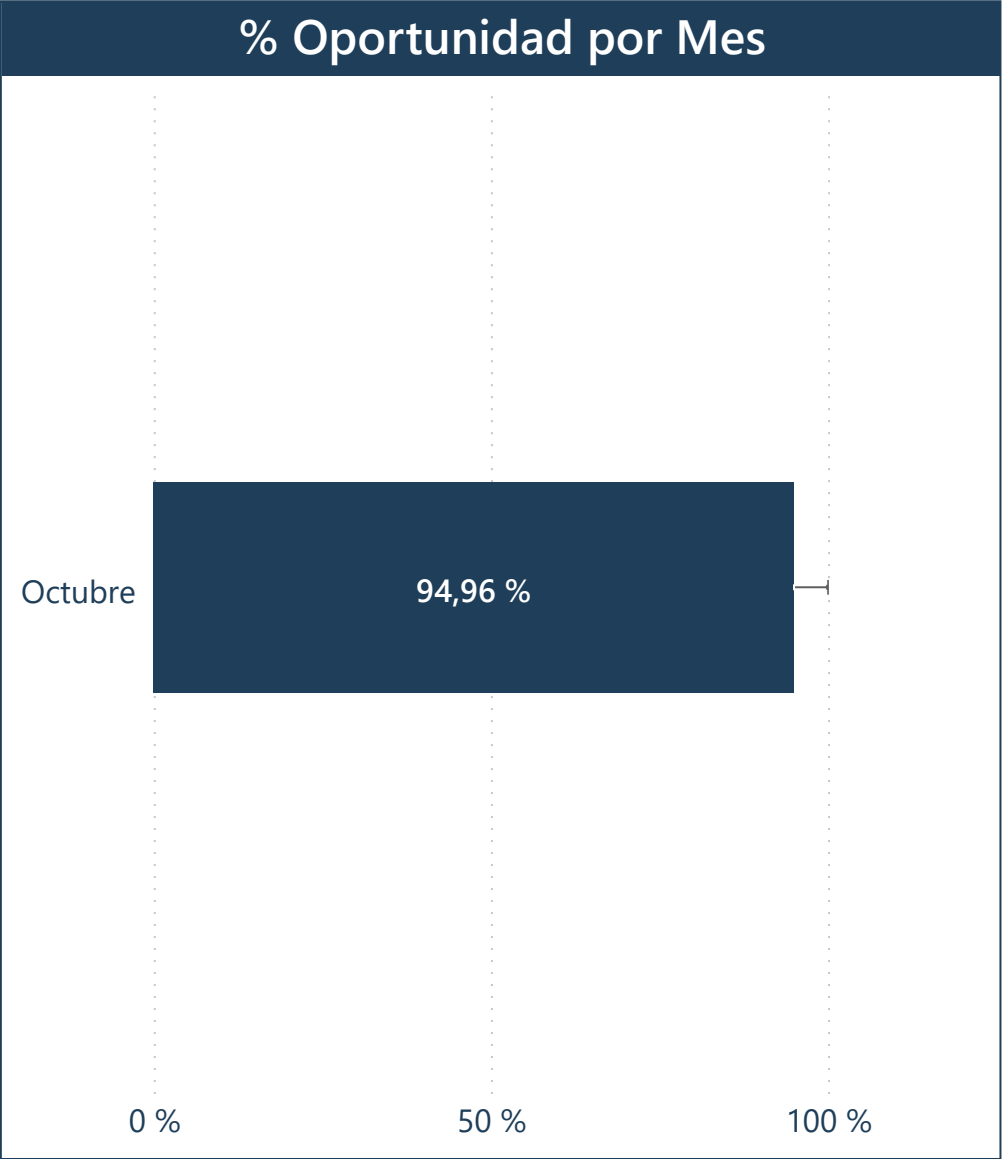
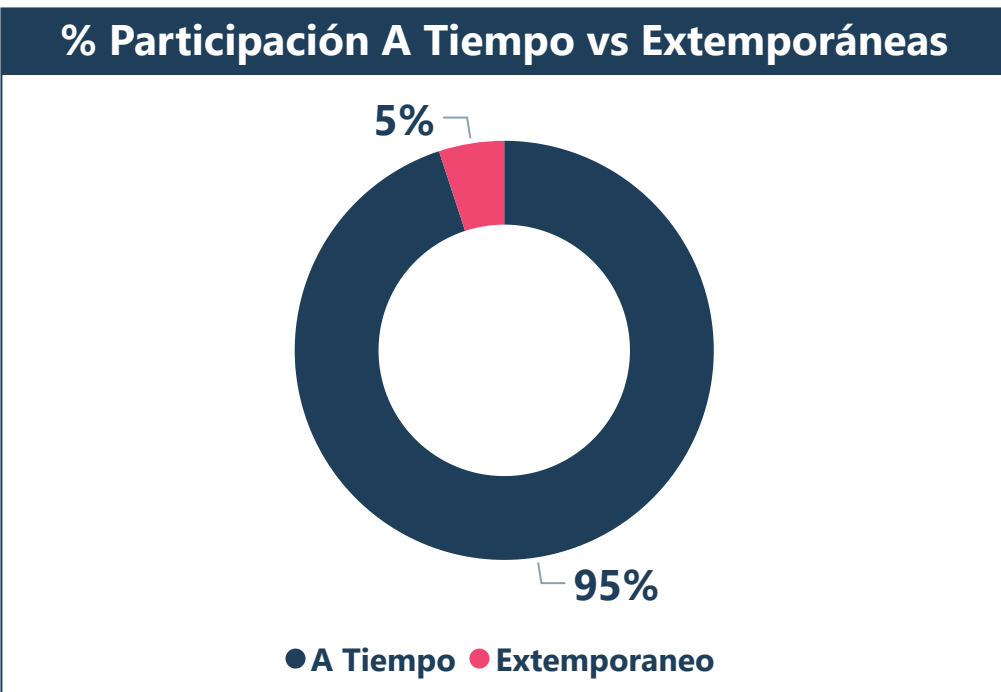
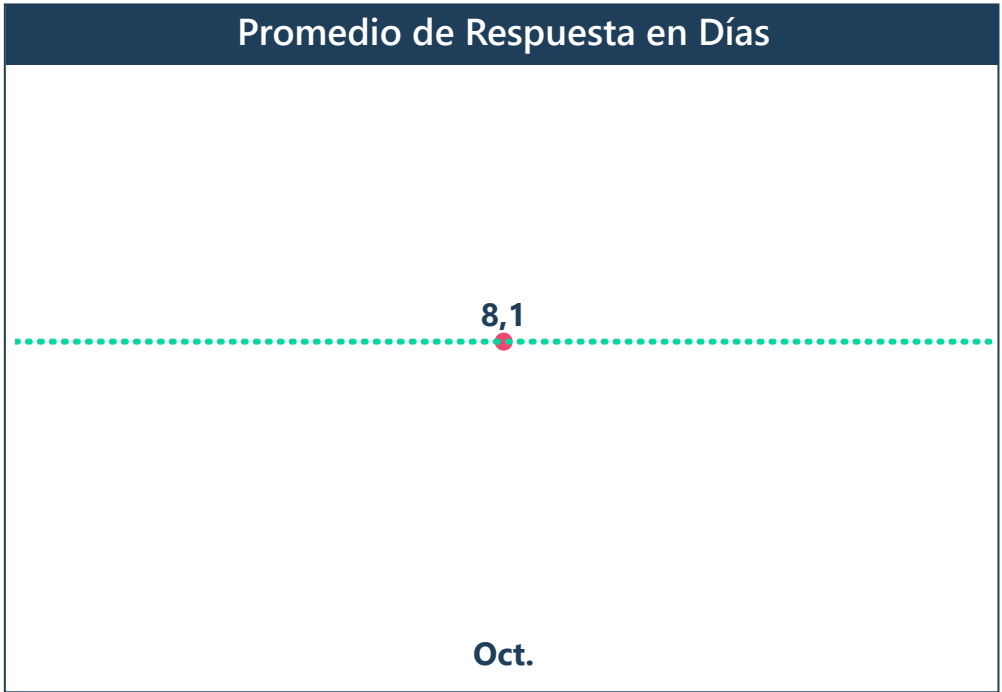
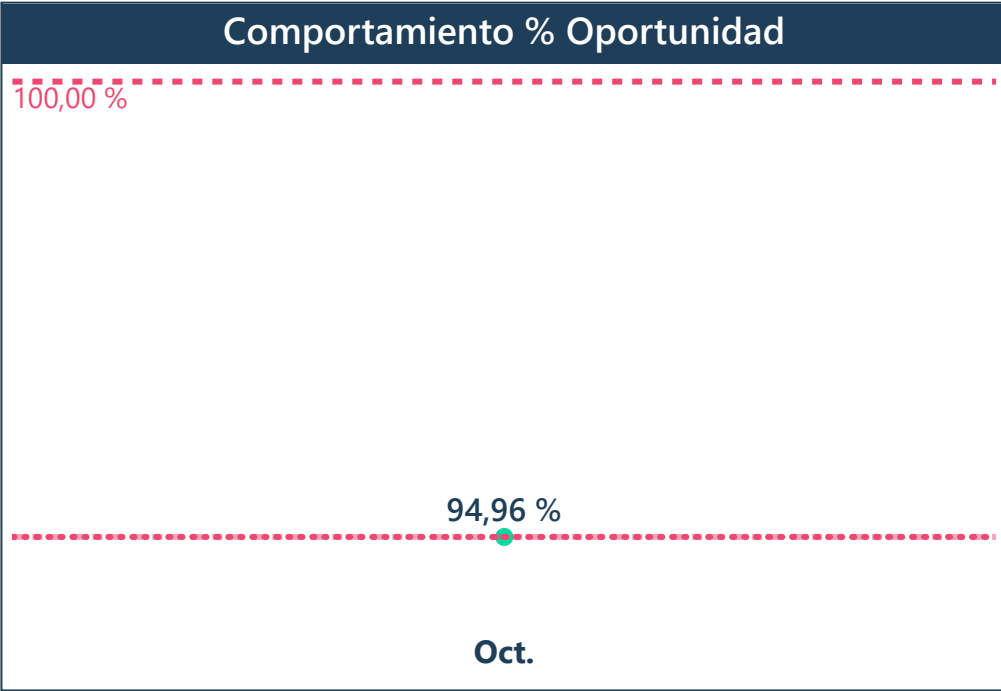
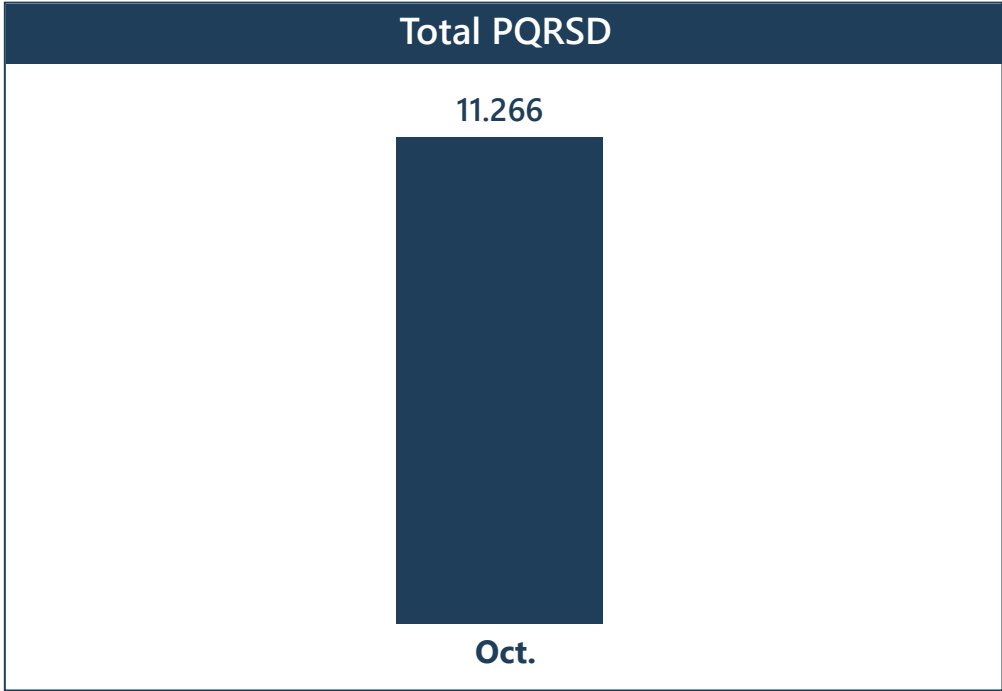
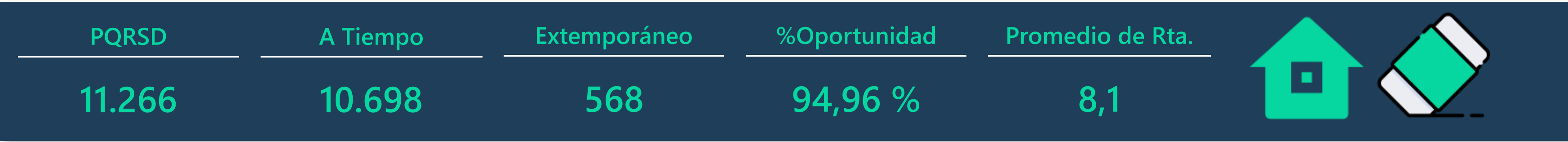
Grupo De Recaudo

Grupo De Tesoreria

Oficina Asesora De Comunicaciones

Oficina Asesora De Planeacion Y Finan...

Oficina Asesora Juridica



Viceministerio

☐ Despacho Ministra

☐ Secretaria General

☐ Viceministerio De Edu...

☐ Viceministerio Para La...

Grupo

☐ Grupo 1 (100%)

☐ Grupo 2 (99.99% - 95%)

☐ Grupo 3 (94.99% - 80%)

☐ Grupo 4 (<80%)

Mes

☐ Enero

☐ Febrero

☐ Marzo

☐ Abril

☐ Mayo

☐ Junio

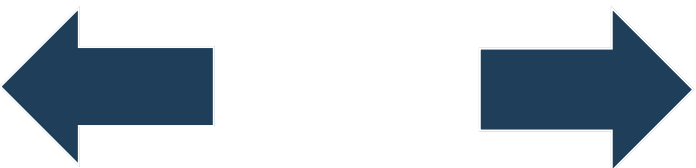
☐ Julio

☐ Agosto





ANÁLISIS % DE ATENCIÓN



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Canal

Todas

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

Total

11.580

Resueltas Mismo Mes

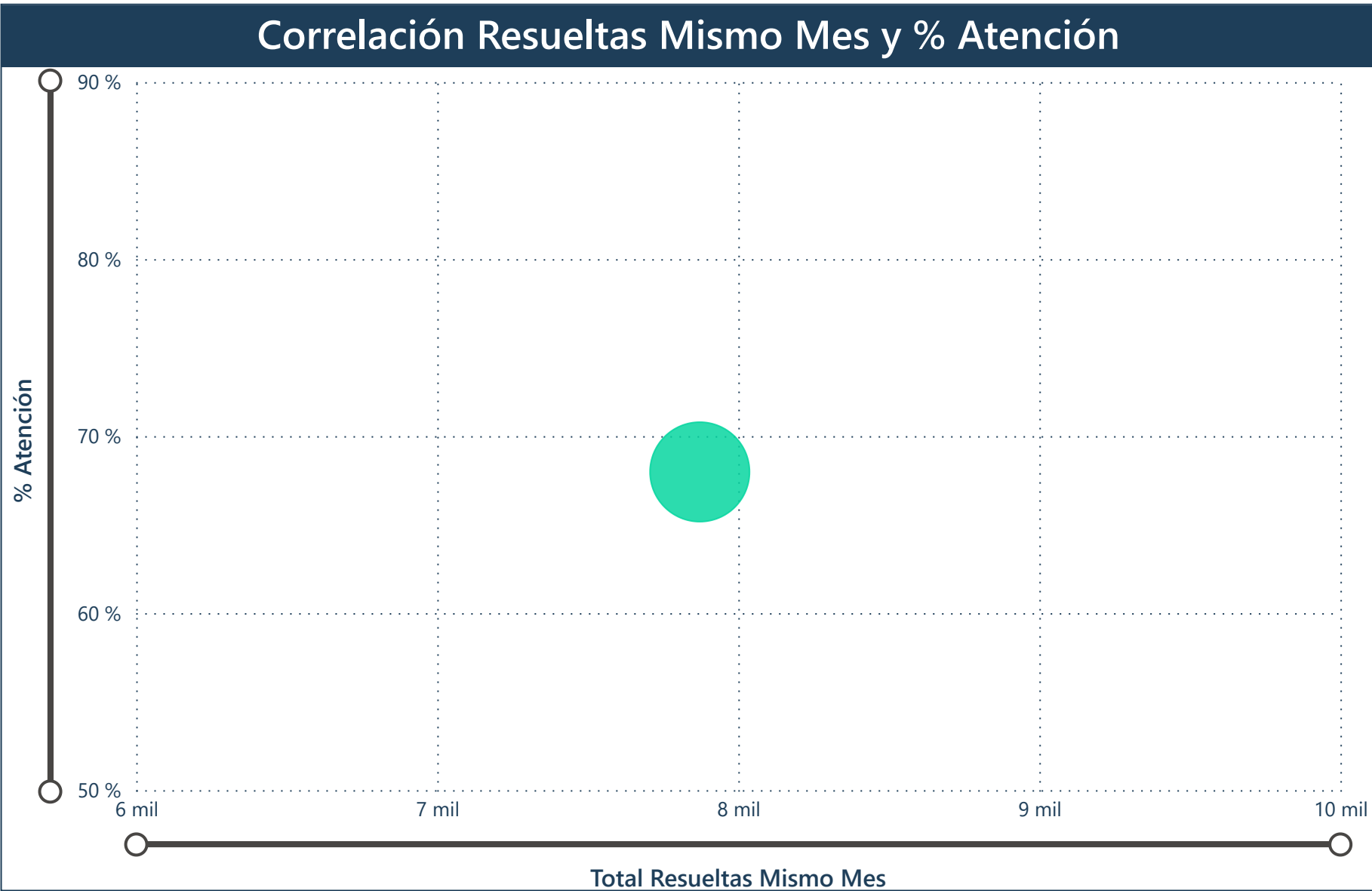
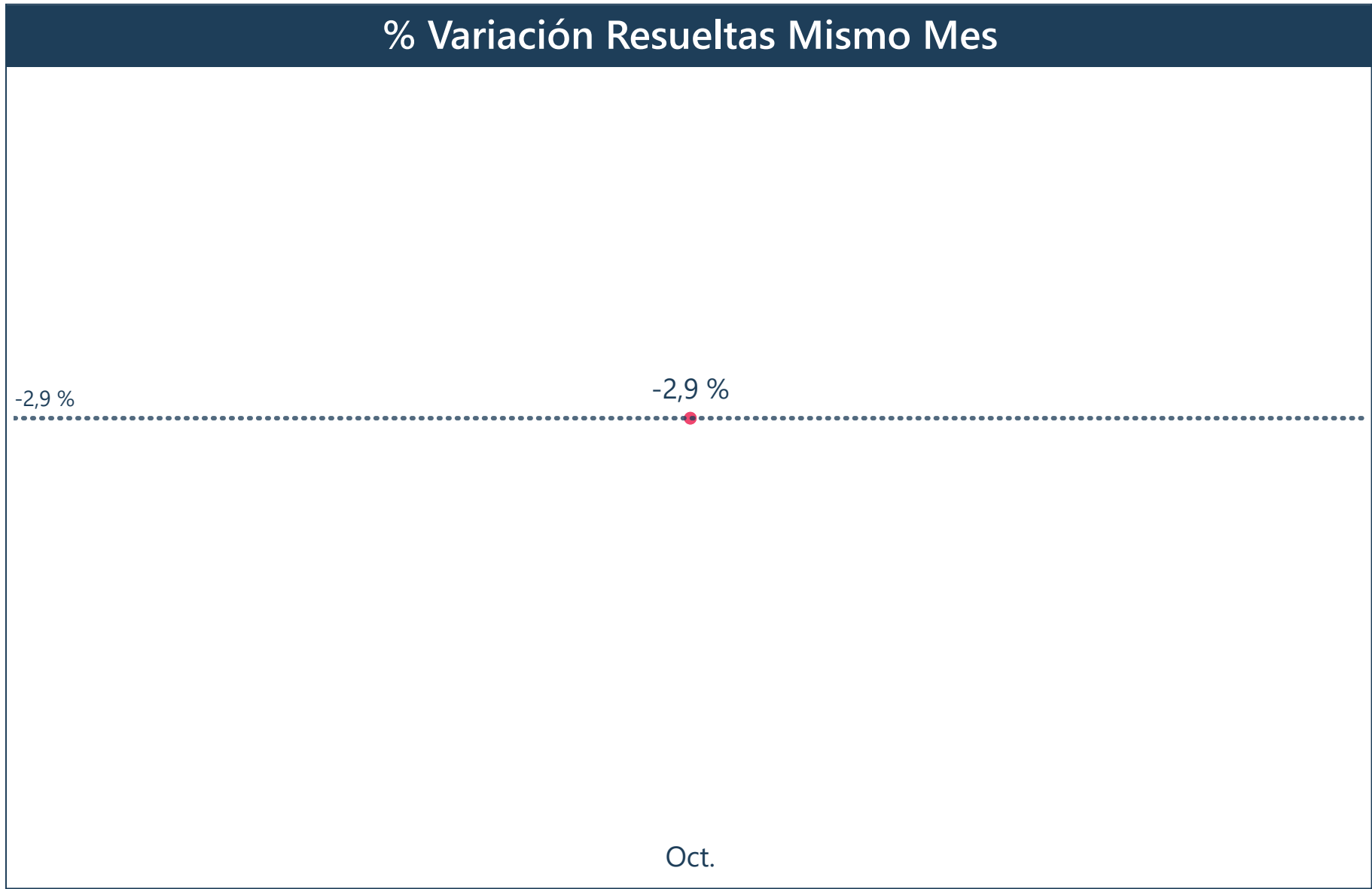
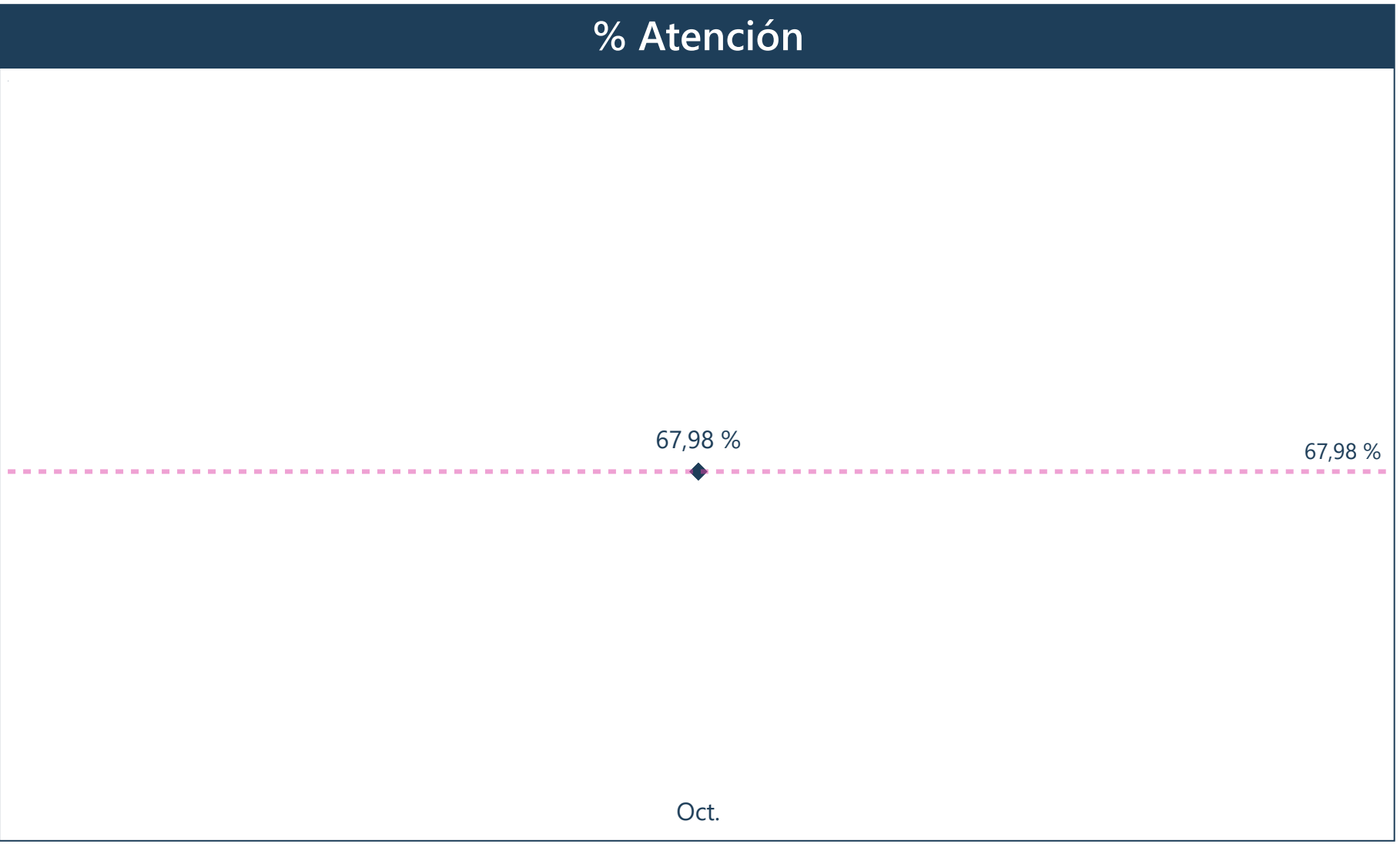
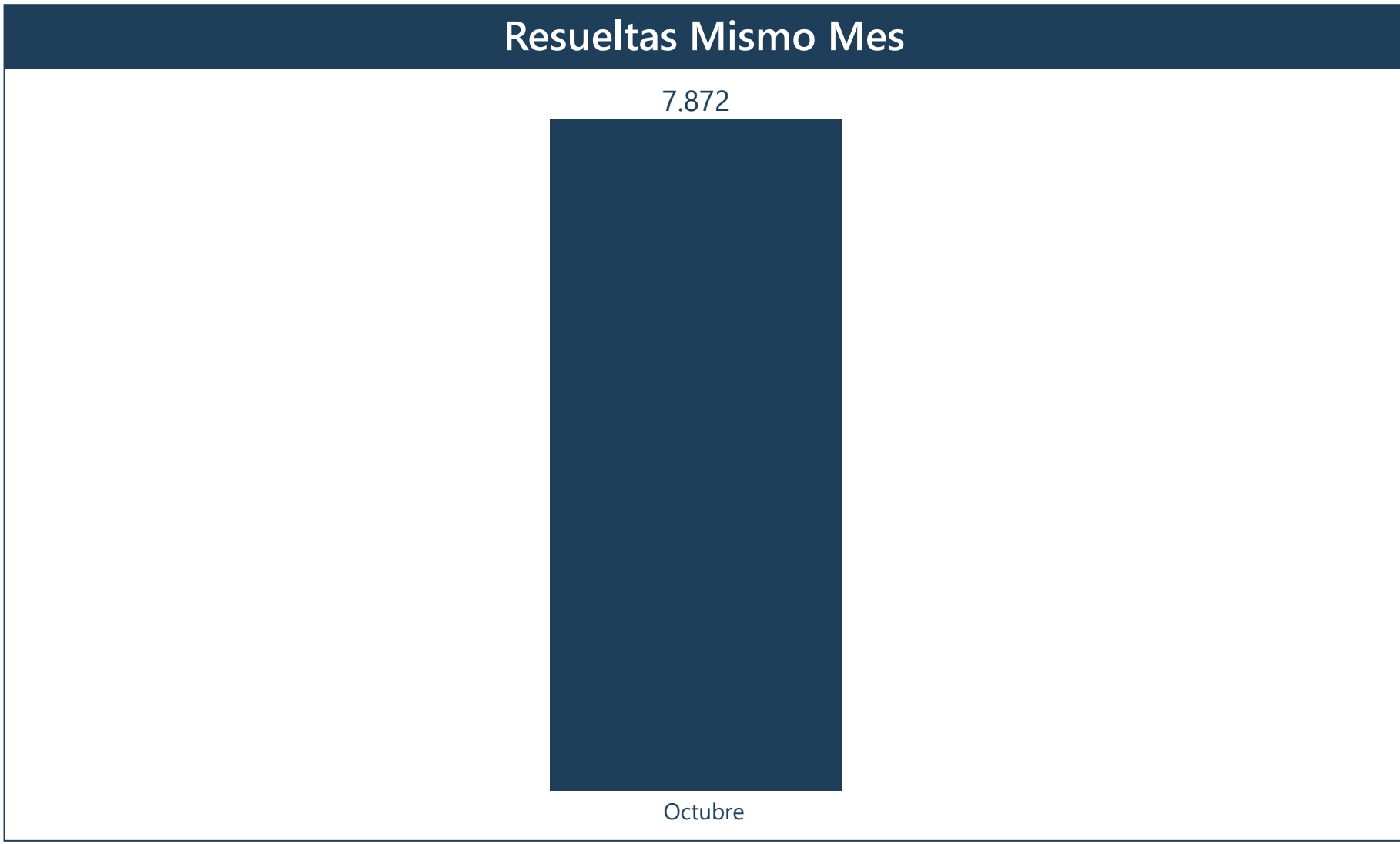
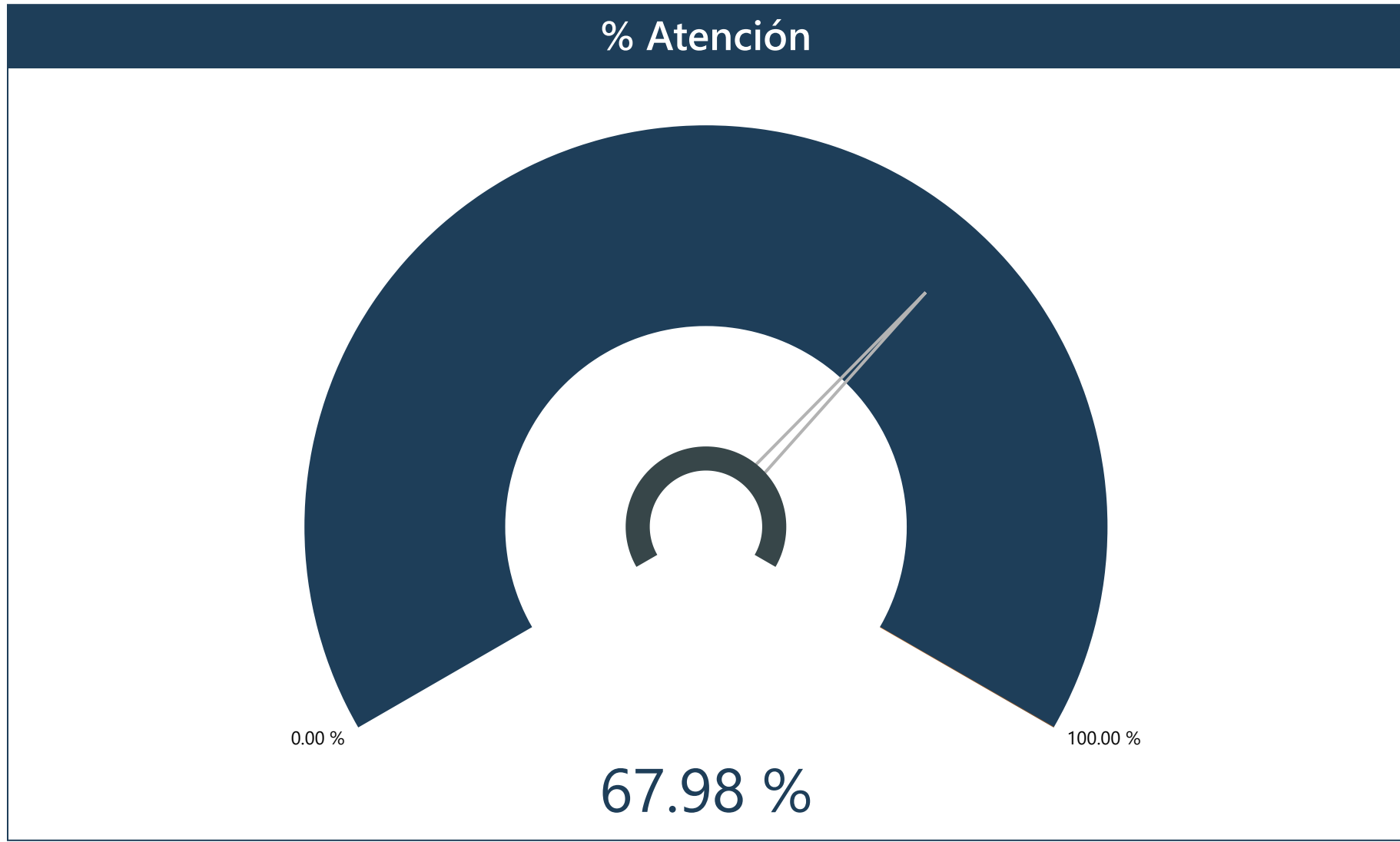
7.872

% Atención

67,98 %

787

Promedio Resueltas Mismo Mes



Mes	Resueltas Mismo Mes	Var. Absoluta	Var. Relativa
Octubre	7.872	-235	-2,9 % ▼

INFORMACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Despacho Ministra

Secretaria General

Viceministerio De Educacion
Preescolar Basica Y Media

Viceministerio Para La
Educacion Superior

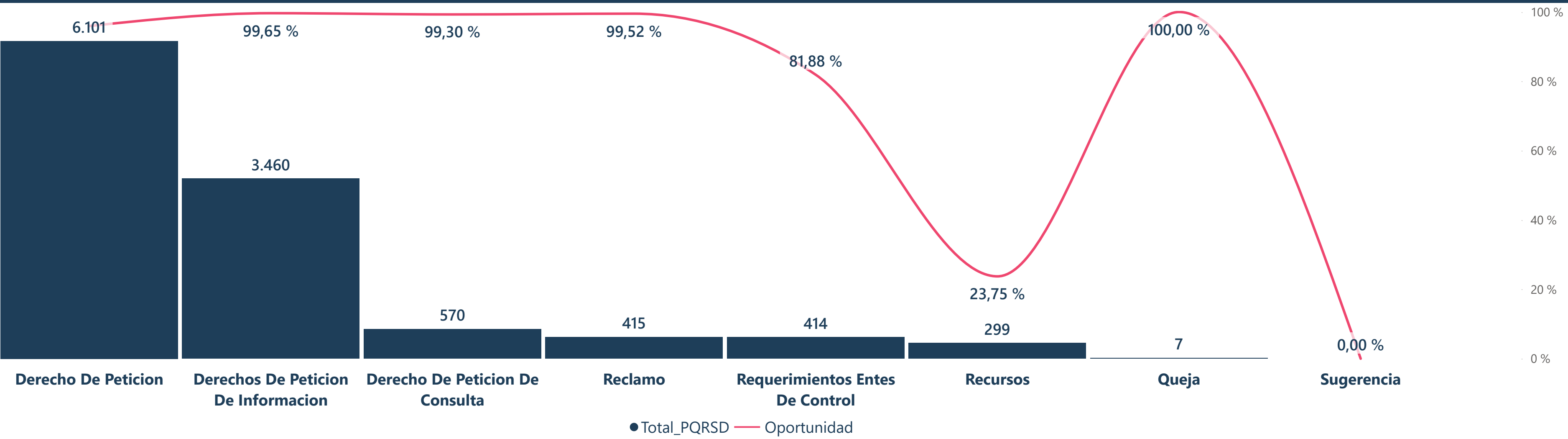
Dependencia
Todas

Requerimiento
Todas

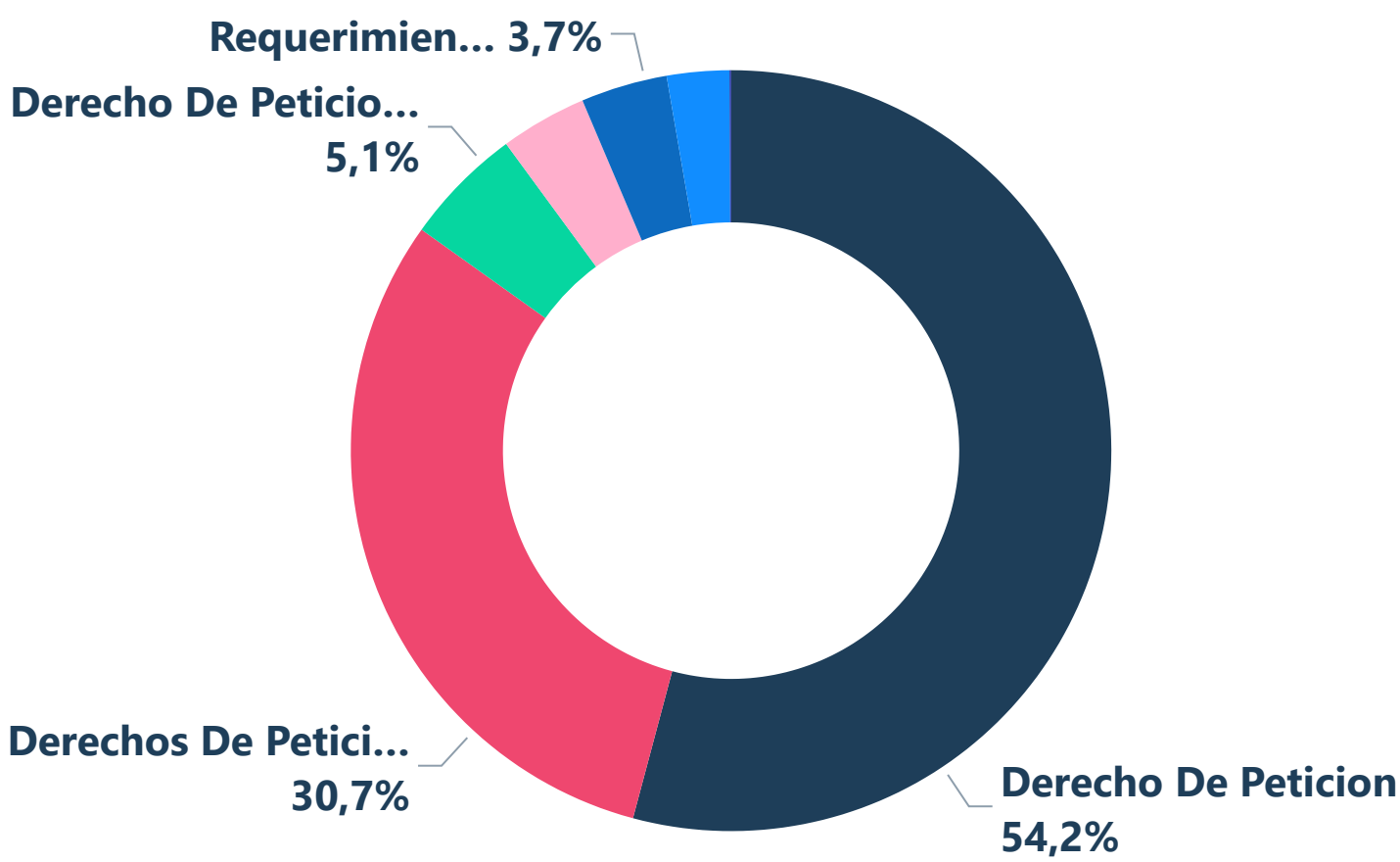
Grupo
Todas



PQRSD y % Oportunidad por Requerimiento

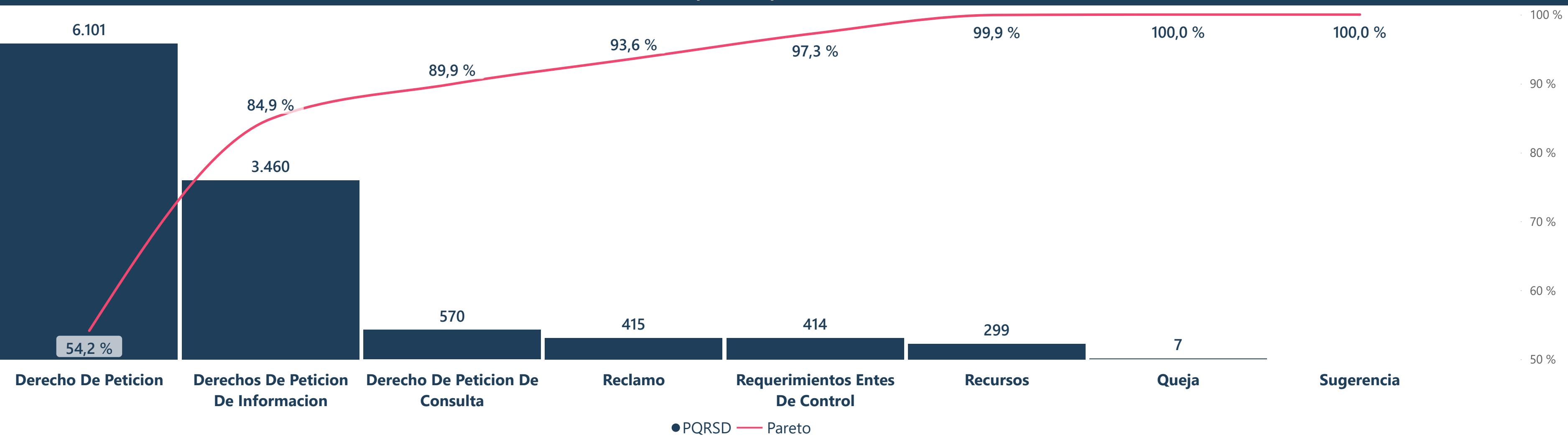


% Participación por Requerimiento



Requerimiento	A Tiempo	Extemporáneo	Total PQRSD	Oportunidad
Derecho De Peticion	5.854	247	6.101	95,95 %
Derecho De Peticion De Consulta	566	4	570	99,30 %
Derechos De Peticion De Informacion	3.448	12	3.460	99,65 %
Queja	7	0	7	100,00 %
Reclamo	413	2	415	99,52 %
Recursos	71	228	299	23,75 %
Requerimientos Entes De Control	339	75	414	81,88 %

Distribución de Pareto por Requerimiento (Acumulado)



PQRSD

11.266

A Tiempo

10.698

Extemporáneo

568

%Oportunidad

94,96 %

Promedio de Rta.

8,1

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Viceministerio

Todas

Dependencia

Todas

Estado

Todas

Eje Temático

Todas

PQRSD

11.266

-15,...

A Tiempo

10.698

-13,7...

Extemporáneo

568

-35,8 %

Oportunidad

94,96 %

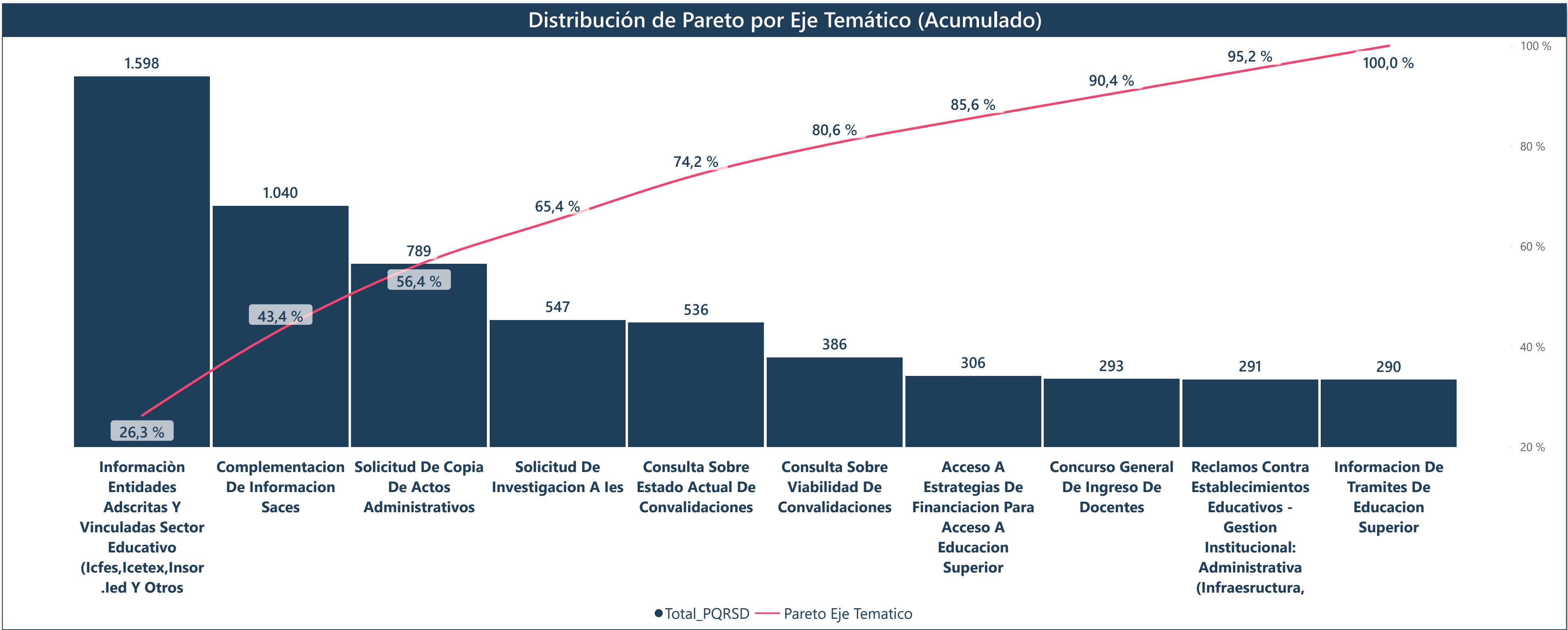
1,7 %

Promedio Rta.

8,1

-16,1 %

Eje Temático	PQRSD	A Tiempo	Extemporáneo	Promedio Rta.	Oportunidad
(02 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	8	8	0	1,38	100,00 %
(03 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	8	8	0	2,38	100,00 %
(04 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	3	3	0	3,33	100,00 %
(05 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	66	66	0	3,55	100,00 %
(06 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1	1	0	6,00	100,00 %
(07 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	4	4	0	4,75	100,00 %
(08 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	4	4	0	3,75	100,00 %
(10 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	158	158	0	4,41	100,00 %
(15 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	10	10	0	9,40	100,00 %
(20 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	2	2	0	17,00	100,00 %
(30 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	5	5	0	13,60	100,00 %
Acceso, Permanencia Y Atencion Educativa A Poblacion Victima Del Conflicto Armado Interno.	1	1	0	9,00	100,00 %
Acciones Constitucionales -Cumplimiento-Grupo Y Populares	2	2	0	4,00	100,00 %
Acompañamiento A Secretarias A Traves De Los Gestores Educativos	1	1	0	1,00	100,00 %
Actividades De Monitoreo, Seguimiento Y Control Medidas Decreto 028/08	5	5	0	9,40	100,00 %
Actualizacion Due	42	42	0	7,38	100,00 %
Actualizacion Hojas De Vida De Los Servidores De La Planta Del Men	16	16	0	7,25	100,00 %
Amenazados (Docentes)	10	10	0	8,20	100,00 %
Aplicacion De Evaluacion De Competencia De Docentes En El Escalafon	11	11	0	7,73	100,00 %
Aseo - Vigilancia Y Servicios Publicos Infraestructura Men (Diferente A Colegios O Universidades)	2	2	0	6,00	100,00 %
Asesoría Técnica Para Contratación De Conectividad - Secretarías De Educación	2	2	0	13,50	100,00 %



Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

Viceministerio

Todas

Dependencia

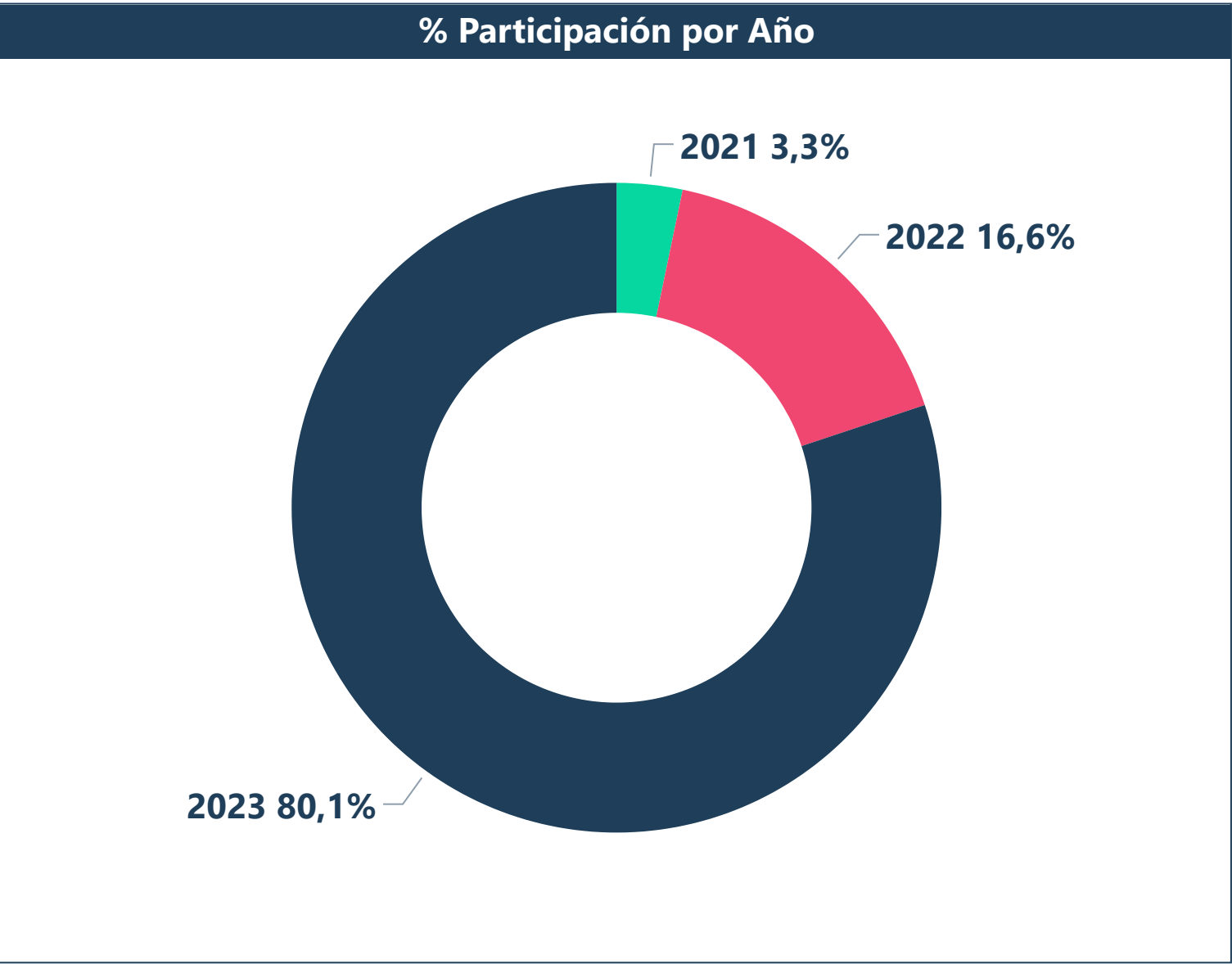
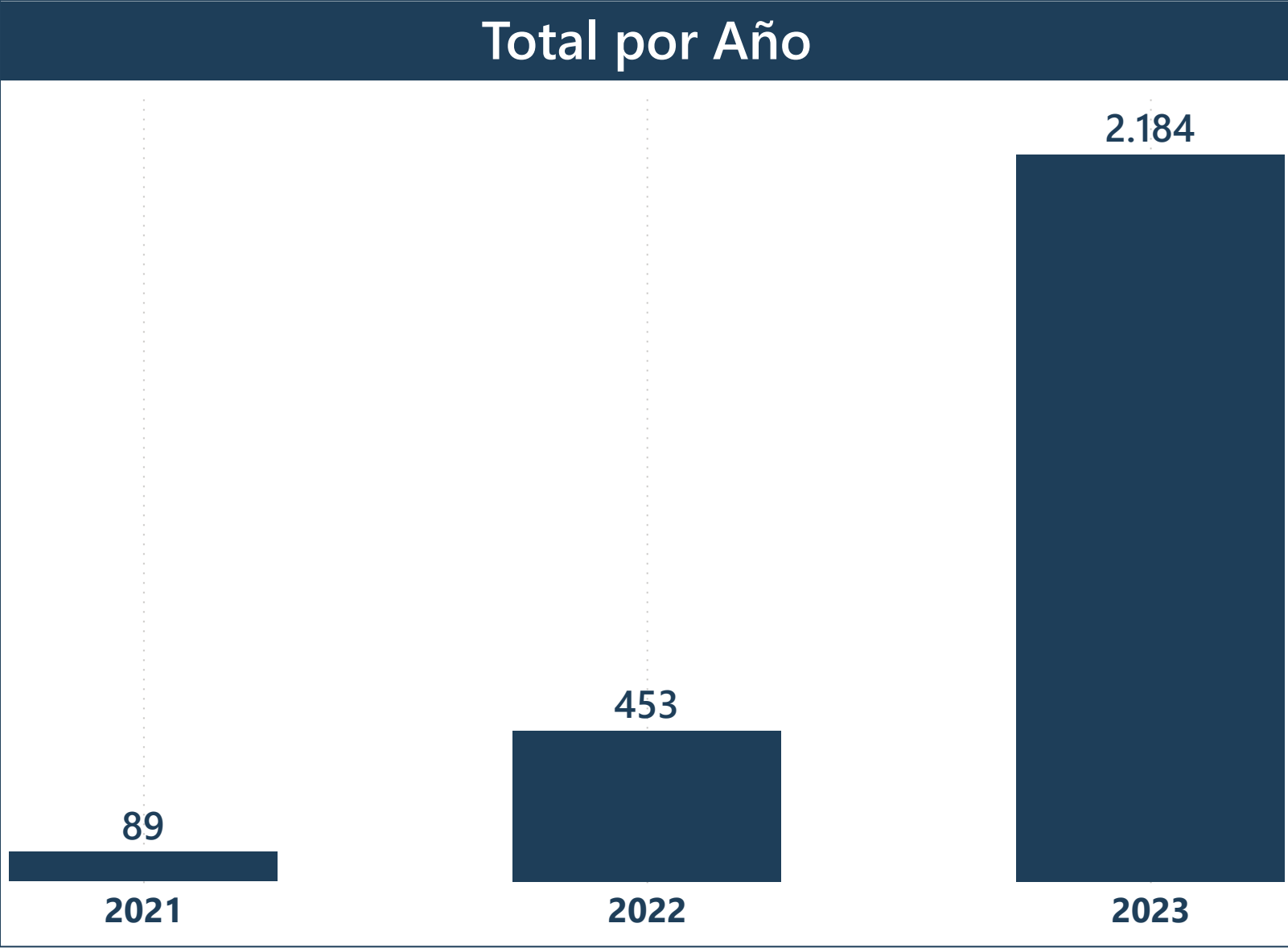
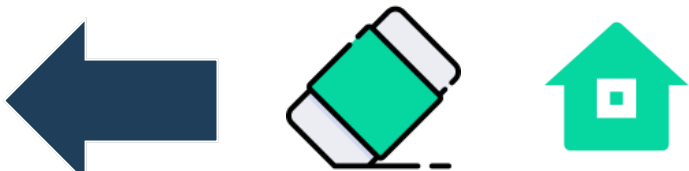
Todas

Año

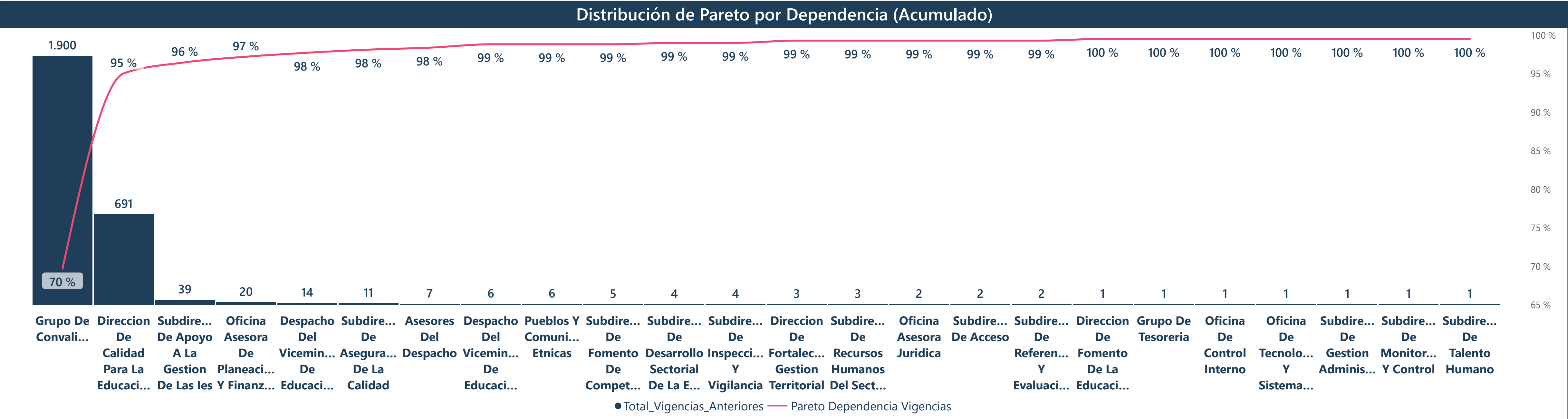
Todas

Vigencias Anteriores

2.726



Dependencia	Total
Grupo De Convalidaciones	1.900
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	691
Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las les	39
Oficina Asesora De Planeacion Y Finanzas	20
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media	14
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	11
Asesores Del Despacho	7
Despacho Del Viceministro De Educacion Superior	6
Pueblos Y Comunidades Etnicas	6
Total	2.726



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - NOVIEMBRE 2023

Este informe ofrece una visión consolidada de la gestión de las PQRSD desde enero hasta noviembre de 2023. Está dividido en tres secciones: **General**, **Requerimientos** y **Ejes Temáticos**. Le invitamos a hacer clic en la sección de su interés para acceder a información más detallada.

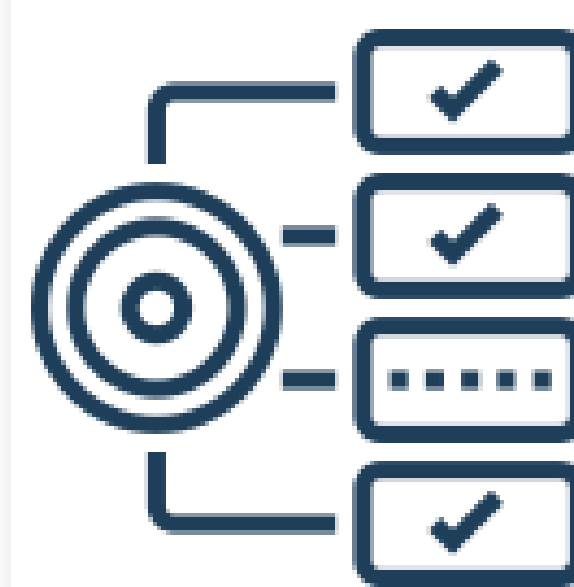
General



Requerimiento



Eje Temático



**Vigencias
Anteriores**



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - NOVIEMBRE 2023

Dependencia

Asesores Del
Despacho

Central De Cuentas

Cna

Despacho Del
Ministro

Despacho Del
Viceministro De Ed...

Despacho Del
Viceministro De Ed...

Direccion De Calidad
Para La Educacion ...

Direccion De Calidad
Para La Educacion ...

Direccion De
Cobertura Y Equidad

Direccion De
Fomento De La Edu...

Direccion De
Fortalecimiento A L...

Direccion De Primera
Infancia

Entes De Control

Grupo De
Certificaciones

Grupo De
Contabilidad

Grupo De
Convalidaciones

Grupo De Educacion
Para El Trabajo Y El ...

Grupo De Gestion
Documental

Grupo De Instruccion
Disciplinaria

Grupo De
Presupuesto

Grupo De Recaudo

Grupo De Tesoreria

Oficina Asesora De
Comunicaciones

Oficina Asesora De
Planeacion Y Finan...

Oficina Asesora
Juridica

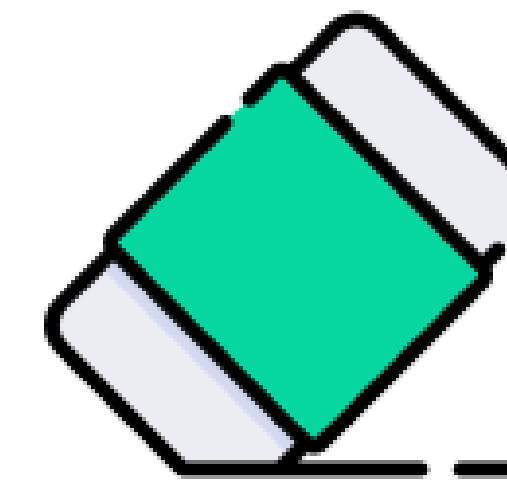
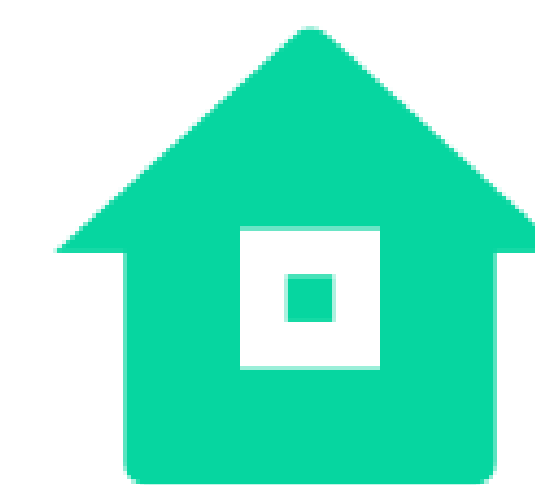
PQRS
11.565

A Tiempo
10.818

Extemporáneo
747

%Oportunidad
93,54 %

Promedio de Rta.
9,3



Viceministerio

- ☐ Despacho Ministra
- ☐ Secretaria General
- ☐ Viceministerio De Edu...
- ☐ Viceministerio Para La...

Grupo

- ☐ Grupo 1 (100%)
- ☐ Grupo 2 (99.99% - 95%)
- ☐ Grupo 3 (94.99% 80%)
- ☐ Grupo 4 (<80%)

Mes

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

Total PQRS

11.565

Nov.

Comportamiento % Oportunidad

Línea de mediana: 93,54 % 93,54 %

Nov.

Promedio de Respuesta en Días

9,3

Línea de mediana: 9,3

Nov.

% Participación A Tiempo vs Extemporáneas

6%

94%

● A_Tiempo ● Extemporaneo

% Oportunidad por Mes

Noviembre

93,54 %

0 %

50 %

100 %

Distribución de Pareto por Dependencia (Acumulado)

3.358

1.609

1.055

854

795

779

488

217

189

162

35,3 %

52,3 %

63,3 %

72,3 %

80,7 %

88,9 %

94,0 %

96,3 %

98,3 %

100,0 %

Unidad De
Atencion Al
Ciudadano

Grupo De
Convalidaciones

Subdireccion De
Aseguramiento
De La Calidad

Subdireccion De
Inspeccion Y
Vigilancia

Subdireccion De
Recursos
Humanos Del
Sector Educac

Subdireccion De
Apoyo A La
Gestion De Las
les

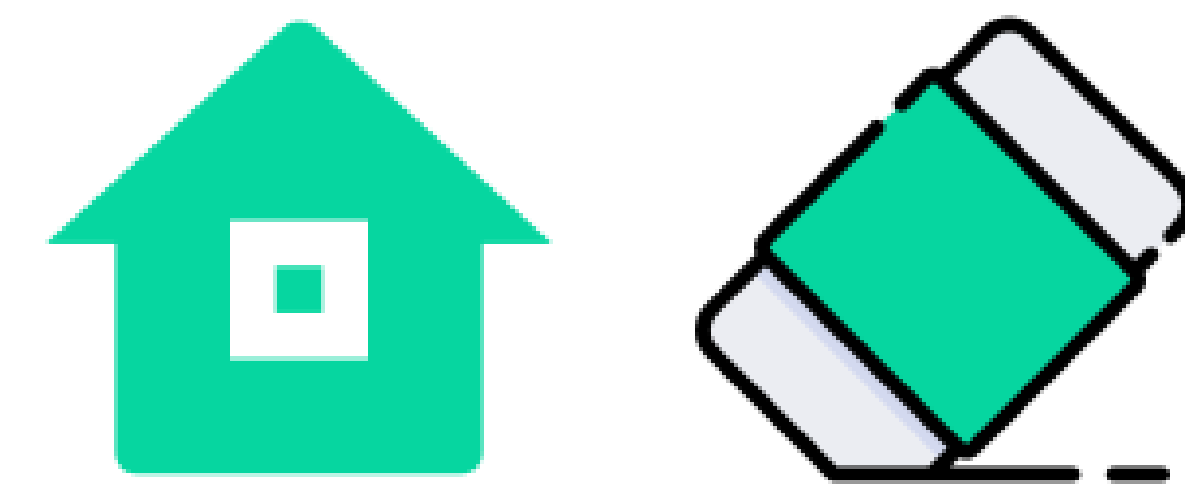
Subdireccion De
Talento Humano

Oficina Asesora
De Planeacion Y
Finanzas

Oficina Asesora
Juridica

Subdireccion De
Monitoreo Y
Control

● Total PQRS ● Pareto



ANÁLISIS % DE ATENCIÓN



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Canal

Todas

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

Total

12.503

Resueltas Mismo Mes

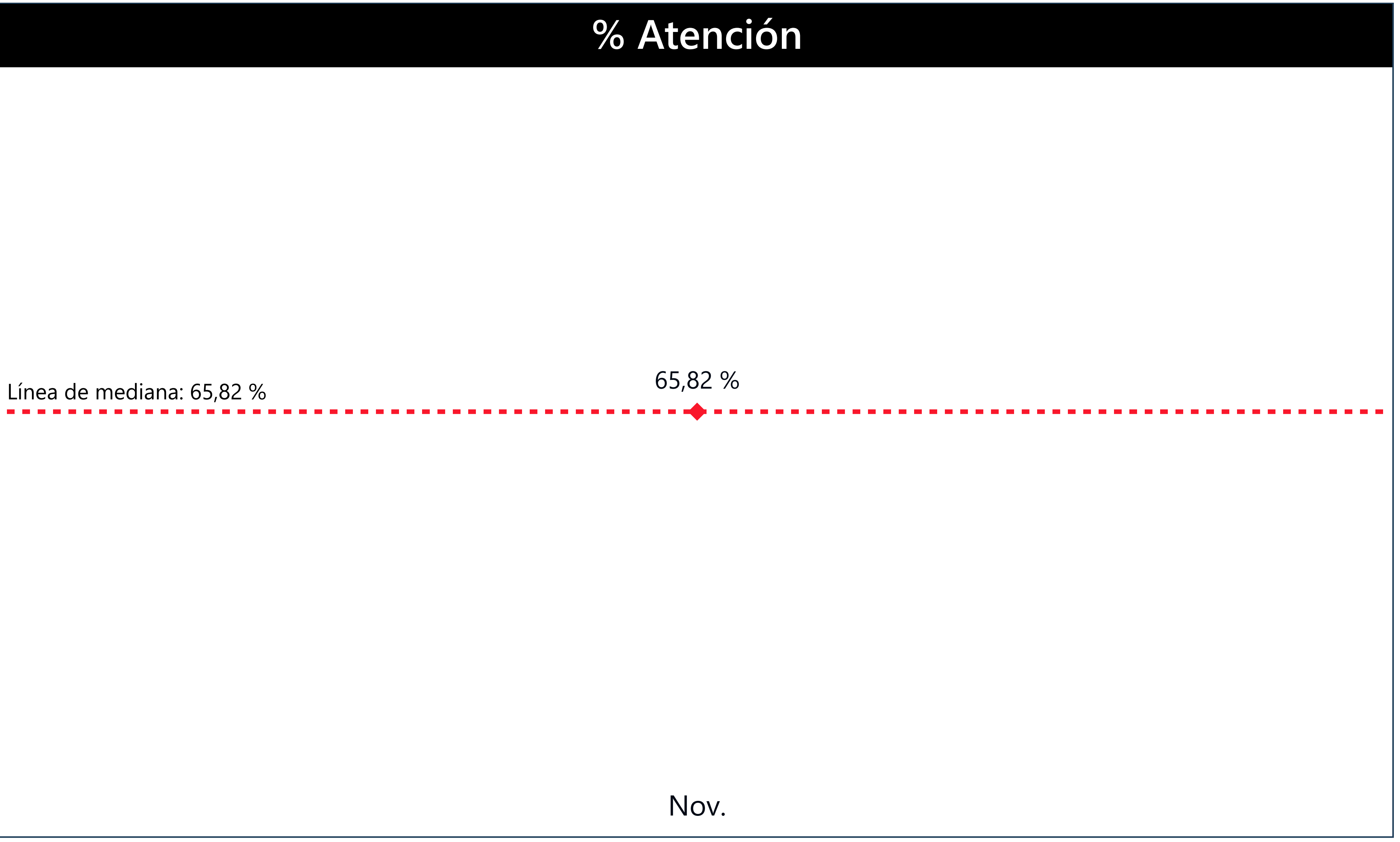
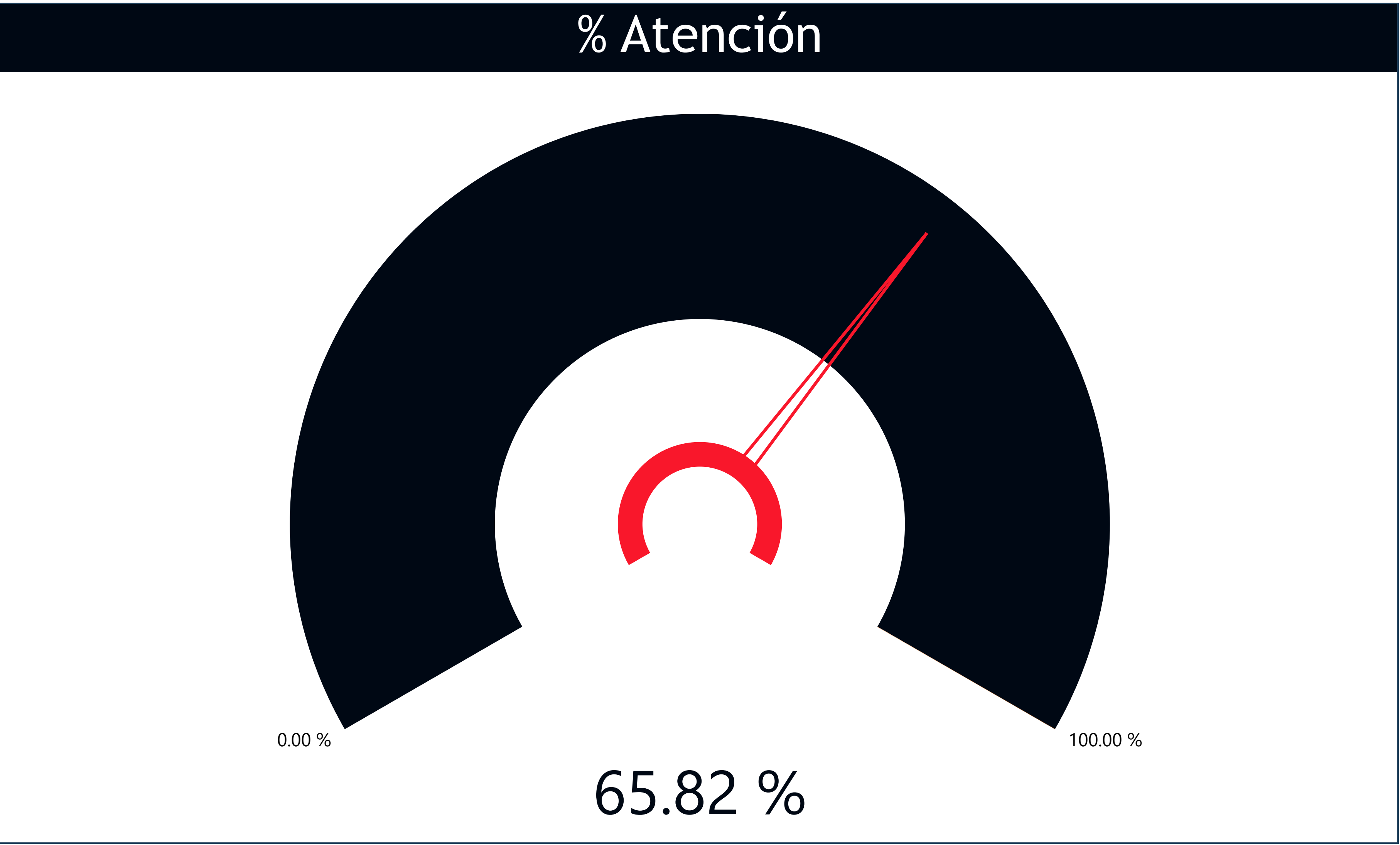
8.230

% Atención

65,82 %

748

Promedio Resueltas Mismo Mes



Mes	Total	Resueltas Mismo Mes	Var. Absoluta	% Var. Relativa
Nov.	12.503	8.230	358	4,55 %

INFORMACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Despacho Ministra

Secretaria General

Viceministerio De Educacion
Preescolar Basica Y Media

Viceministerio Para La
Educacion Superior

Dependencia

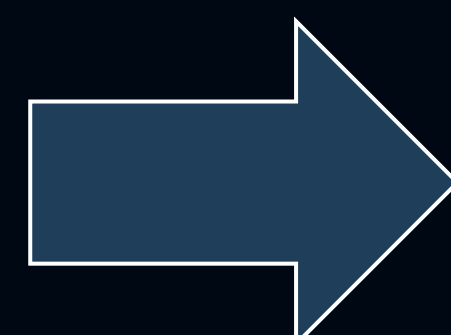
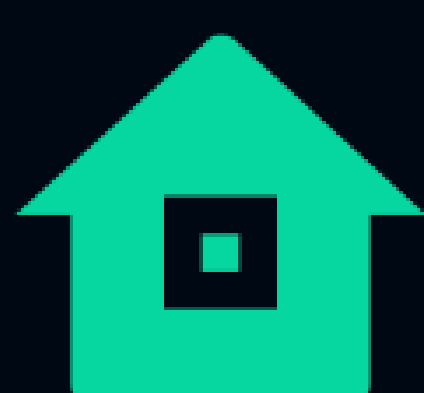
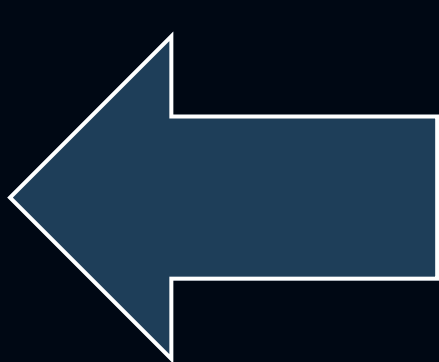
Todas

Requerimiento

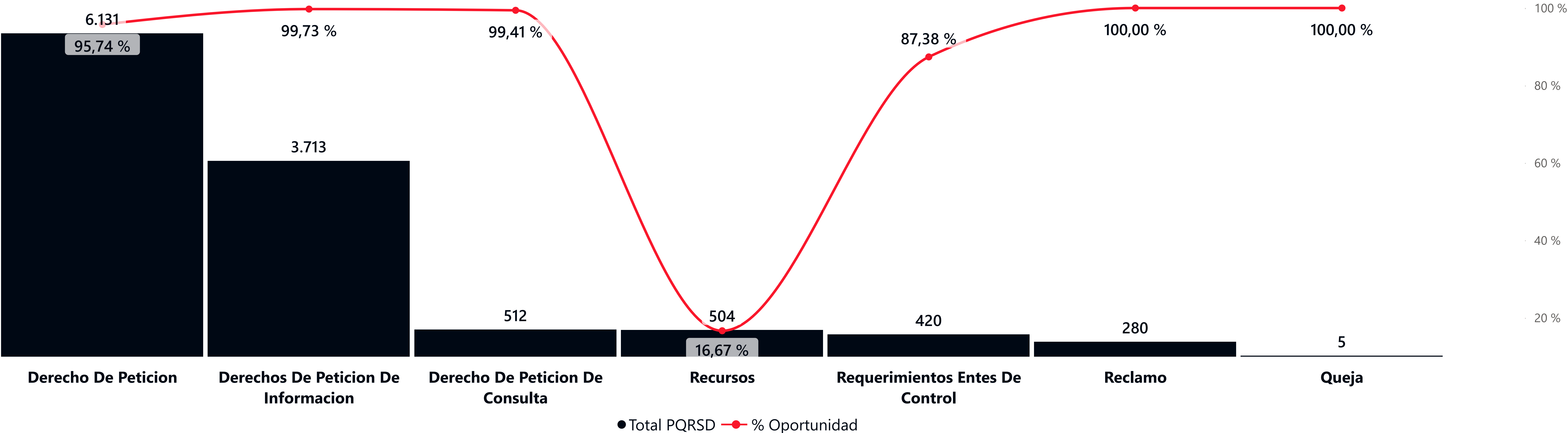
Todas

Grupo

Todas



PQRSD y % Oportunidad por Requerimiento



PQRSD

11.565

A Tiempo

10.818

Extemporáneo

747

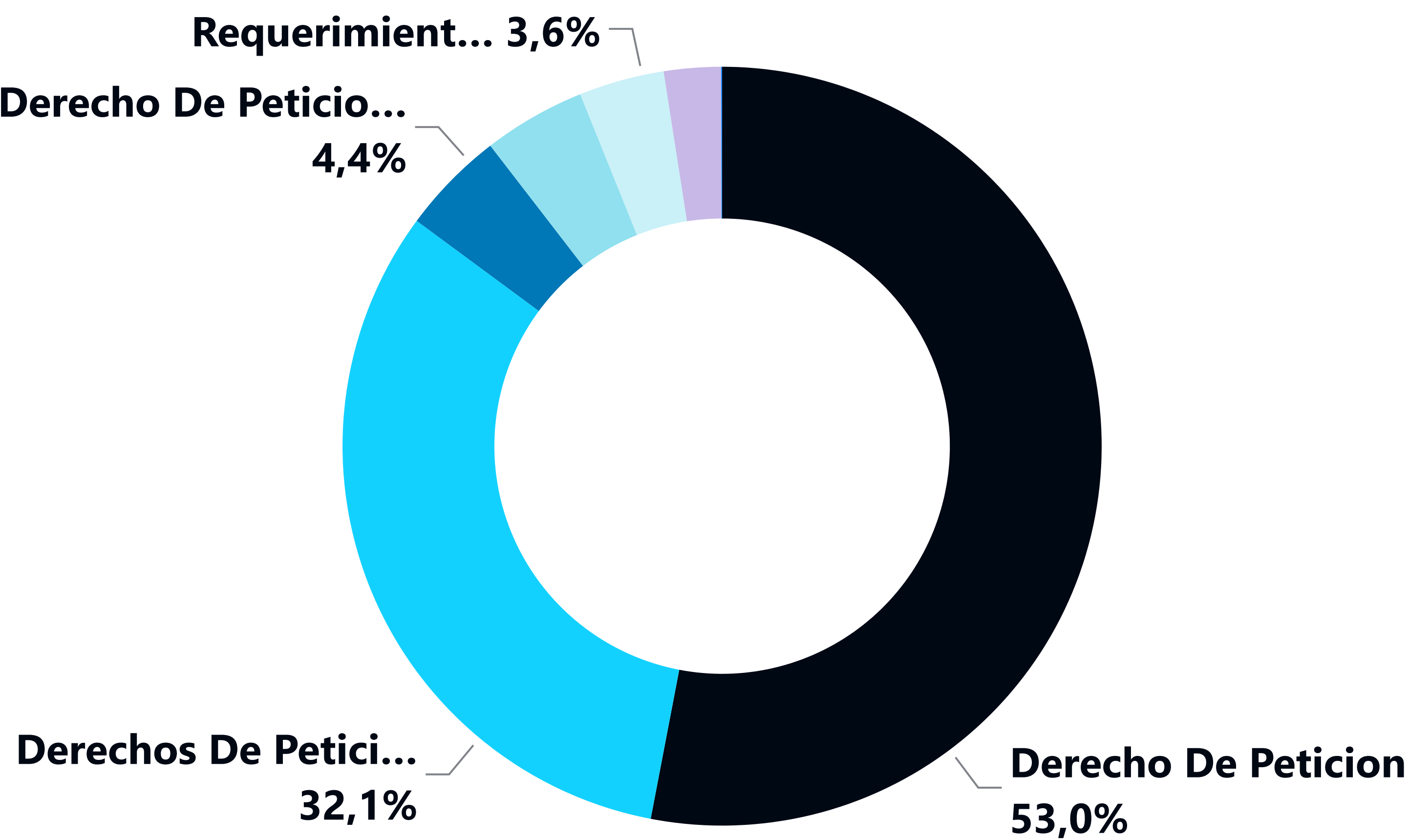
%Oportunidad

93,54 %

Promedio de Rta.

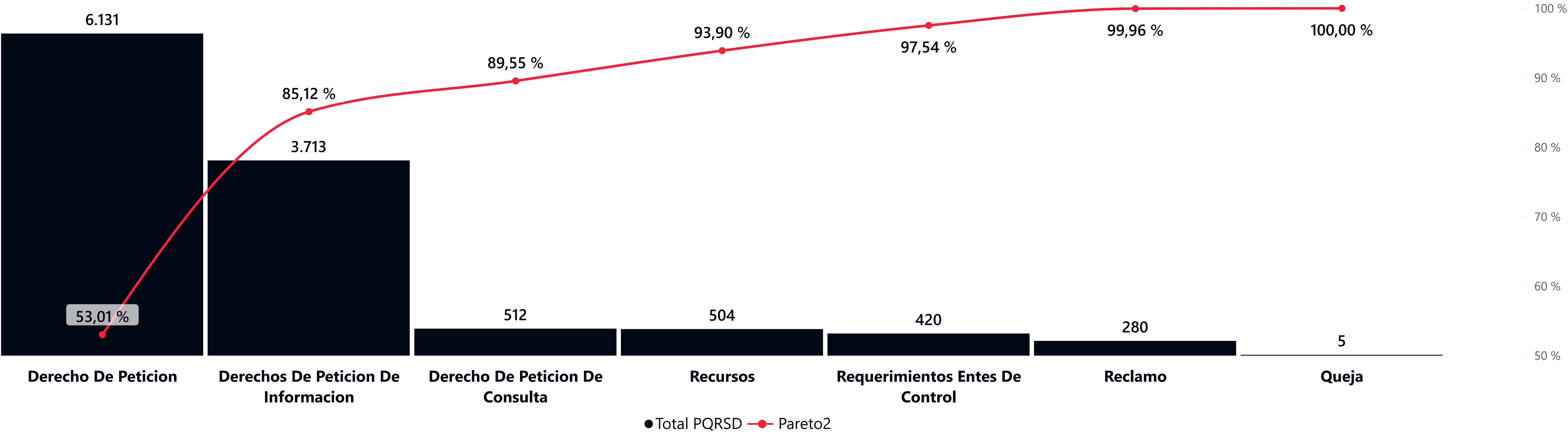
9,3

% Participación por Requerimiento



Requerimiento	A Tiempo	Extemporaneo	Total PQRSD	% Oportunidad
Derecho De Peticion	5.870	261	6.131	95,74 %
Derechos De Peticion De Informacion	3.703	10	3.713	99,73 %
Derecho De Peticion De Consulta	509	3	512	99,41 %
Recursos	84	420	504	16,67 %
Requerimientos Entes De Control	367	53	420	87,38 %
Reclamo	280		280	100,00 %
Queja	5		5	100,00 %

Distribución de Pareto por Requerimiento (Acumulado)



Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Viceministerio

Todas

Dependencia

Todas

Estado

Todas

Eje Temático

Todas

Total PQRSD

11.565

A Tiempo

10.818

Extemporaneo

747

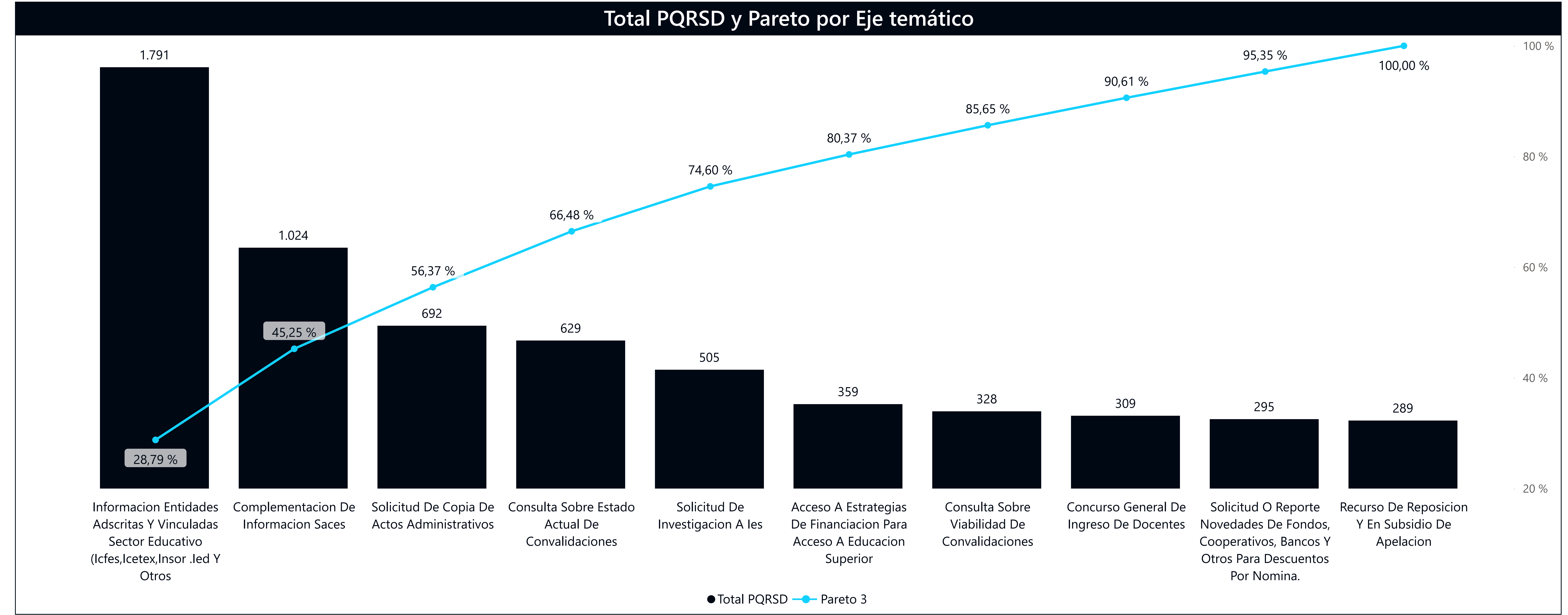
% Oportunidad

93,54 %

Promedio

9,3

Eje temático	A Tiempo	Extemporaneo	Total PQRSD	% Oportunidad	Promedio
(02 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	12		12	100,00 %	1,3
(03 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	20		20	100,00 %	1,9
(04 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	5		5	100,00 %	3,2
(05 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	77		77	100,00 %	3,0
(06 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	3		3	100,00 %	4,0
(07 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1		1	100,00 %	7,0
(08 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	2		2	100,00 %	7,5
(10 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	177		177	100,00 %	4,2
(15 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	8		8	100,00 %	6,4
(20 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1		1	100,00 %	12,0
(30 Dias) Oficios Enviados Por Organos De Control (Maxima Autoridad De La Entidad) las	1		1	100,00 %	2,0
Acciones Constitucionales -Cumplimiento-Grupo Y Populares	1		1	100,00 %	1,0
Acompañamiento A Secretarias A Traves De Los Gestores Educativos	2		2	100,00 %	9,5
Actualizacion Due	33		33	100,00 %	6,9
Actualizacion Hojas De Vida De Los Servidores De La Planta Del Men	15		15	100,00 %	9,9
Amenazados (Docentes)	32		32	100,00 %	7,8
Ampliacion De La Cobertura En Preescolar	1		1	100,00 %	12,0
Aplicacion De Evaluacion De Competencia De Docentes En El Escalafon	16		16	100,00 %	12,4
Aseguramiento De La Calidad Para La Educacion Inicial A La Primera Infancia	2		2	100,00 %	6,5
Asesoría Técnica Para Contratación De Conectividad - Secretarías De Educación	1		1	100,00 %	13,0
Asesoría, Conceptos, Comunicaciones De Entidades Del Sector	1		1	100,00 %	10,0



Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

Viceministerio

Todas

Dependencia

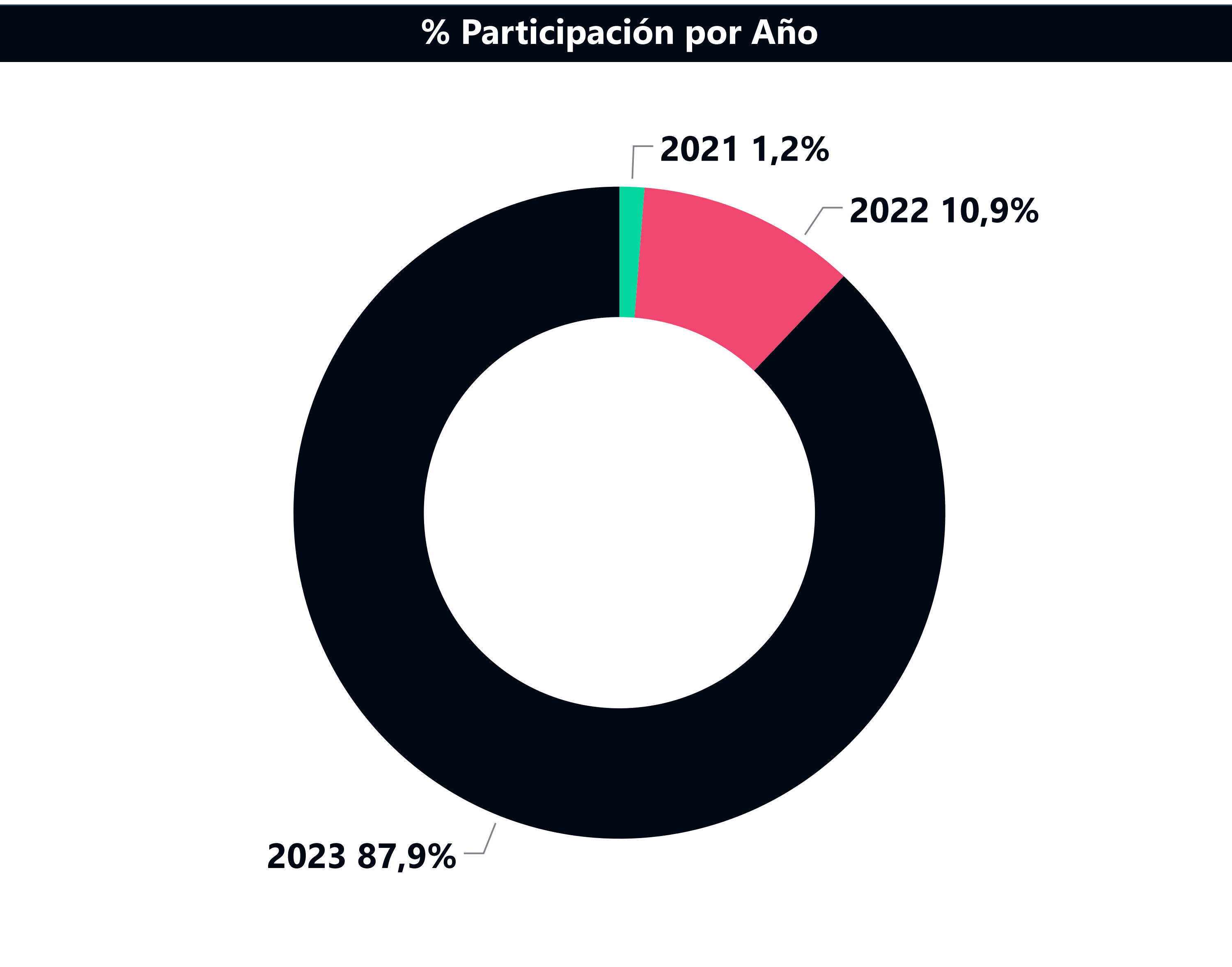
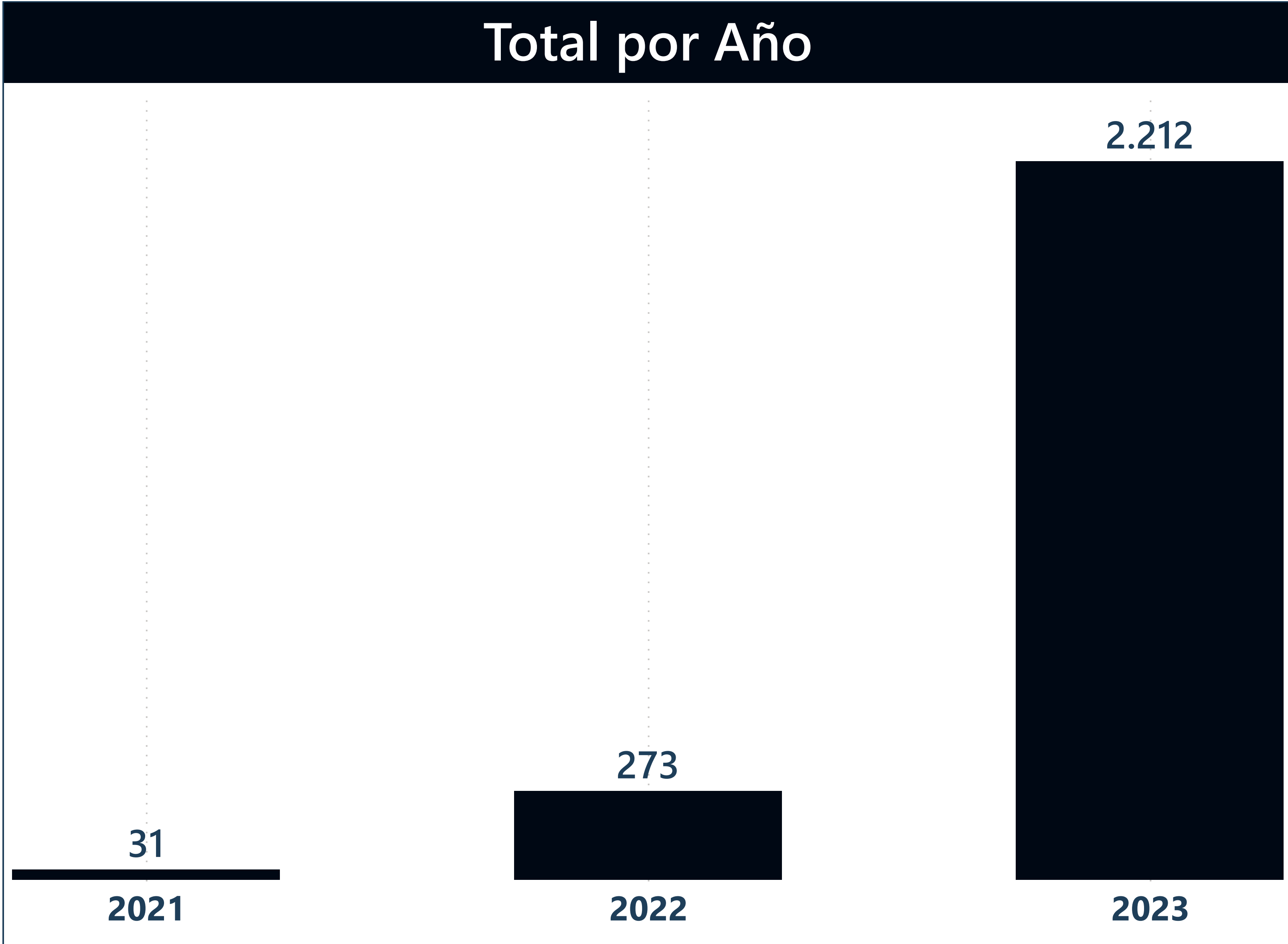
Todas

Año

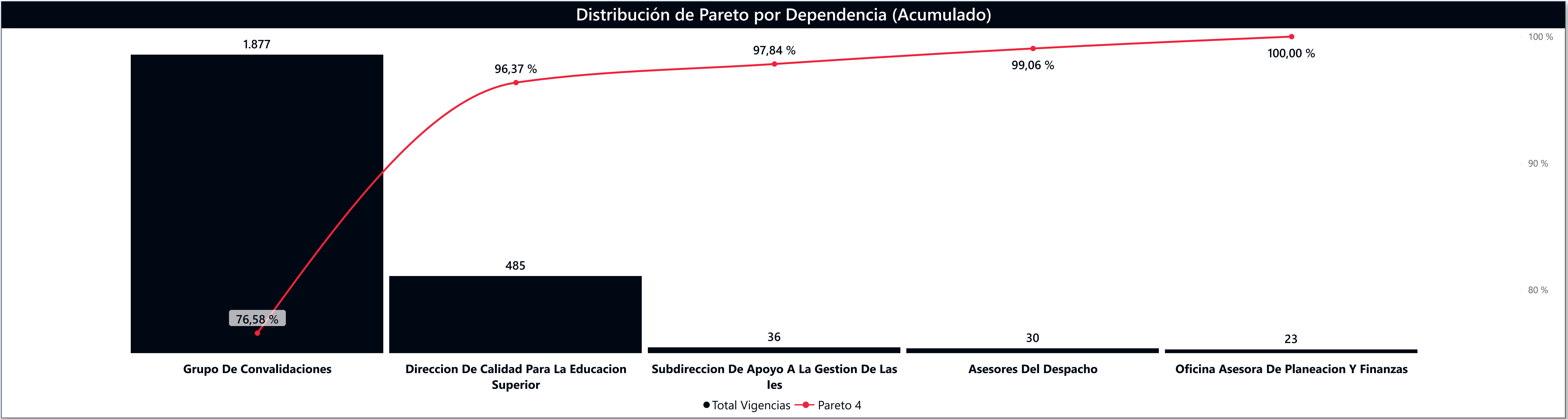
Todas

Vigencias Anteriores

2.516



Dependencia	Total
Asesores Del Despacho	30
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar	9
Despacho Del Viceministro De Educacion Superior	10
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	485
Grupo De Convalidaciones	1.877
Oficina Asesora De Planeacion Y Finanzas	23
Oficina Asesora Juridica	1
Oficina De Tecnologia Y Sistemas De Informacion	4
Programa Todos A Aprender	1
Pueblos Y Comunidades Etnicas	3
Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las	36
Total	2.516



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - DICIEMBRE 2023

Este informe ofrece una visión consolidada de la gestión de las PQRSD desde enero hasta diciembre de 2023. Está dividido en tres secciones: **General**, **Requerimientos** y **Ejes Temáticos**. Le invitamos a hacer clic en la sección de su interés para acceder a información más detallada.

General



Requerimiento



Eje Temático



Vigencias
Anteriores



MESA TÉCNICA MEJORA PROCESO PQRSD ENERO - DICIEMBRE 2023

Dependencia

Asesores Del Despacho

Central De Cuentas

Cna

Despacho Del Ministro

Despacho Del Viceministro De Edu...

Despacho Del Viceministro De Ed...

Direccion De Calidad Para La Educacion ...

Direccion De Calidad Para La Educacion ...

Direccion De Cobertura Y Equidad

Direccion De Fomento De La Edu...

Direccion De Fortalecimiento A L...

Direccion De Primera Infancia

Entes De Control

Grupo De Certificaciones

Grupo De Contabilidad

Grupo De Convalidaciones

Grupo De Educacion Para El Trabajo Y El ...

Grupo De Gestion Documental

Grupo De Instruccion Disciplinaria

Grupo De Presupuesto

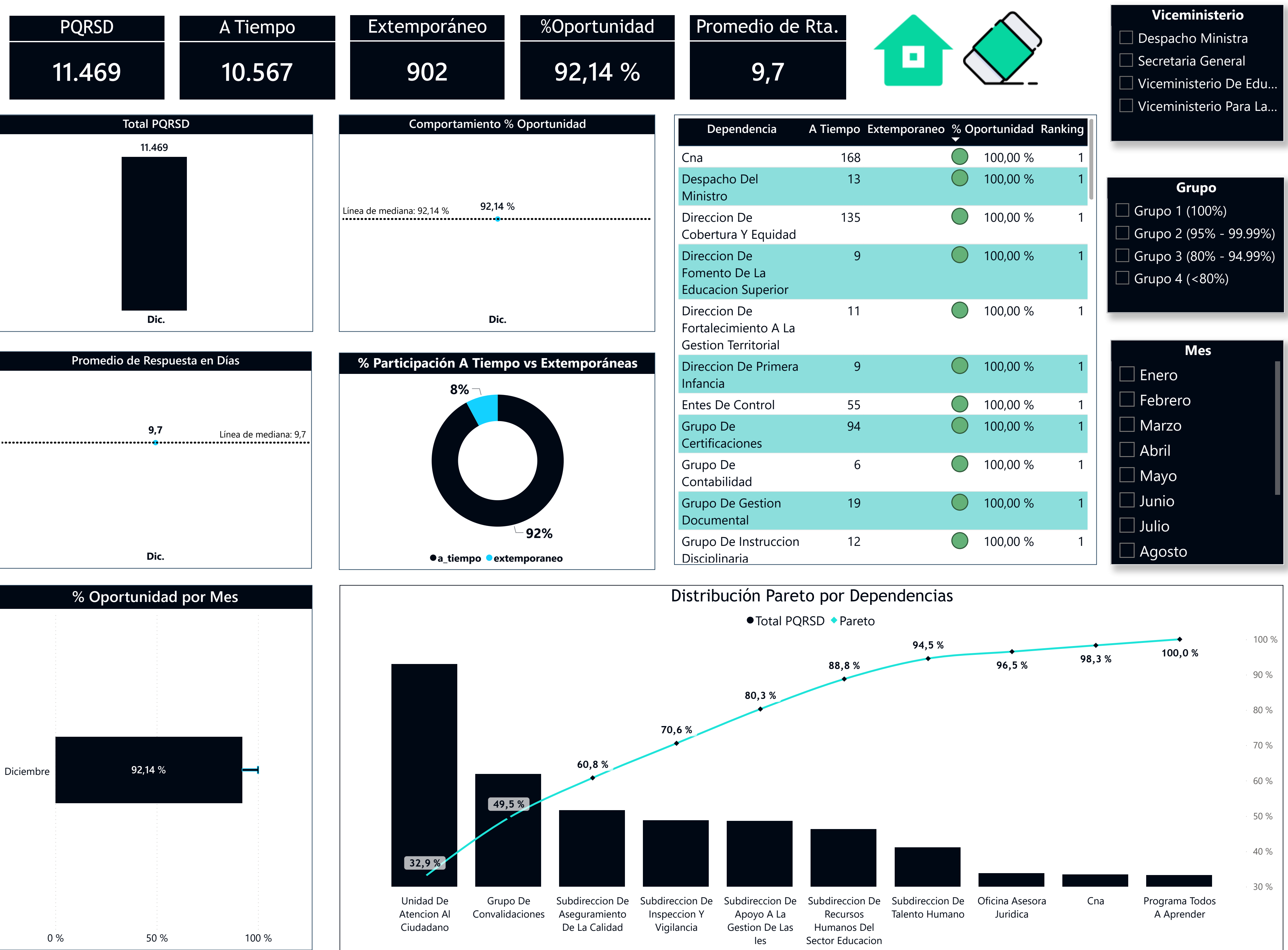
Grupo De Recaudo

Grupo De Tesoreria

Oficina Asesora De Comunicaciones

Oficina Asesora De Planeacion Y Finan...

Oficina Asesora Juridica





ANÁLISIS % DE ATENCIÓN



Dependencia

Todas

Requerimiento

Todas

Canal

Todas

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

Total

9.785

Resueltas Mismo Mes

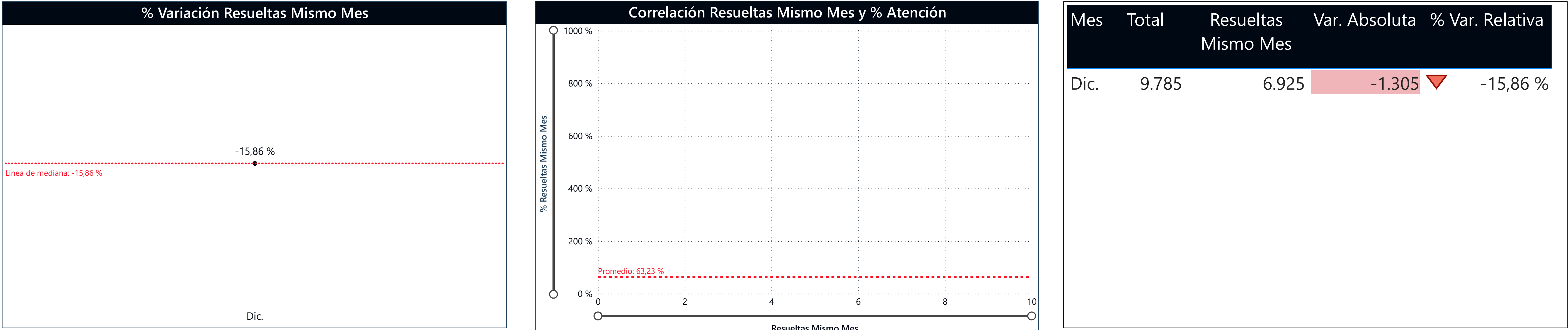
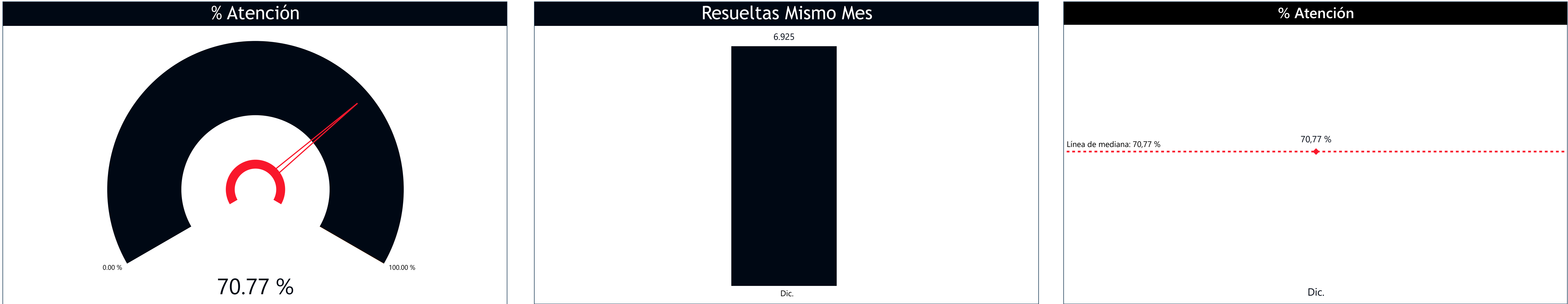
6.925

% Atención

70,77 %

630

Promedio Resueltas Mismo Mes



INFORMACIÓN POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Despacho Ministra

Secretaria General

Viceministerio De Educacion
Preescolar Basica Y Media

Viceministerio Para La
Educacion Superior

Dependencia

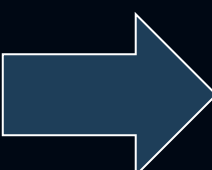
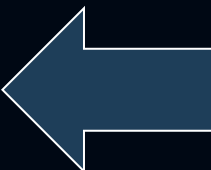
Todas

Requerimiento

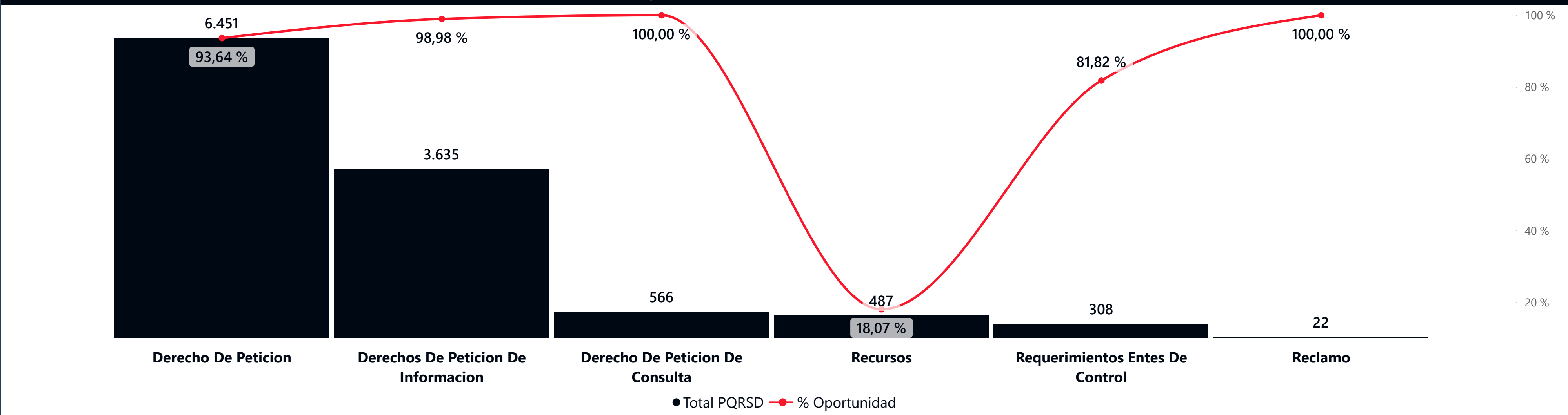
Todas

Grupo

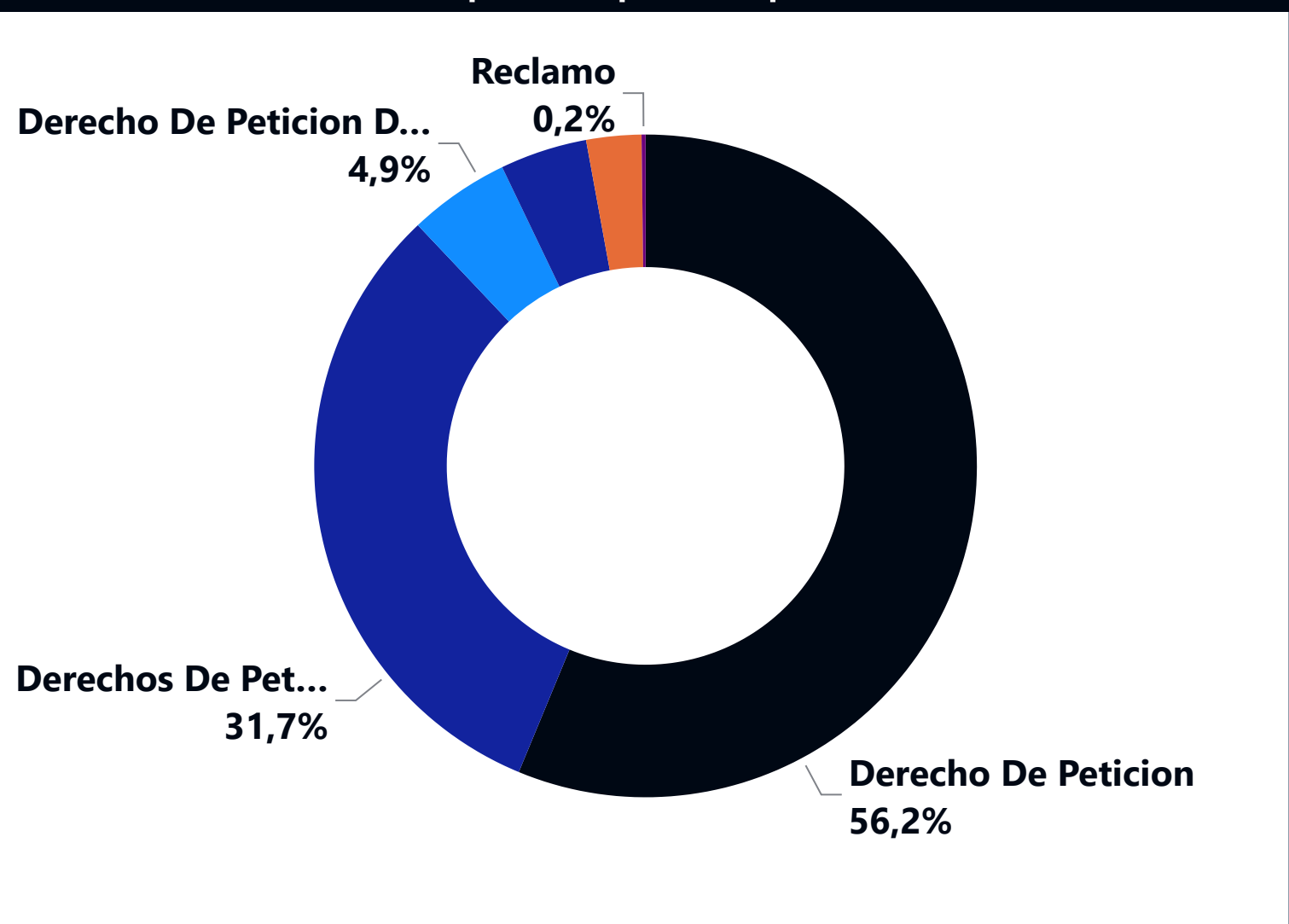
Todas



PQRSD y % Oportunidad por Requerimiento

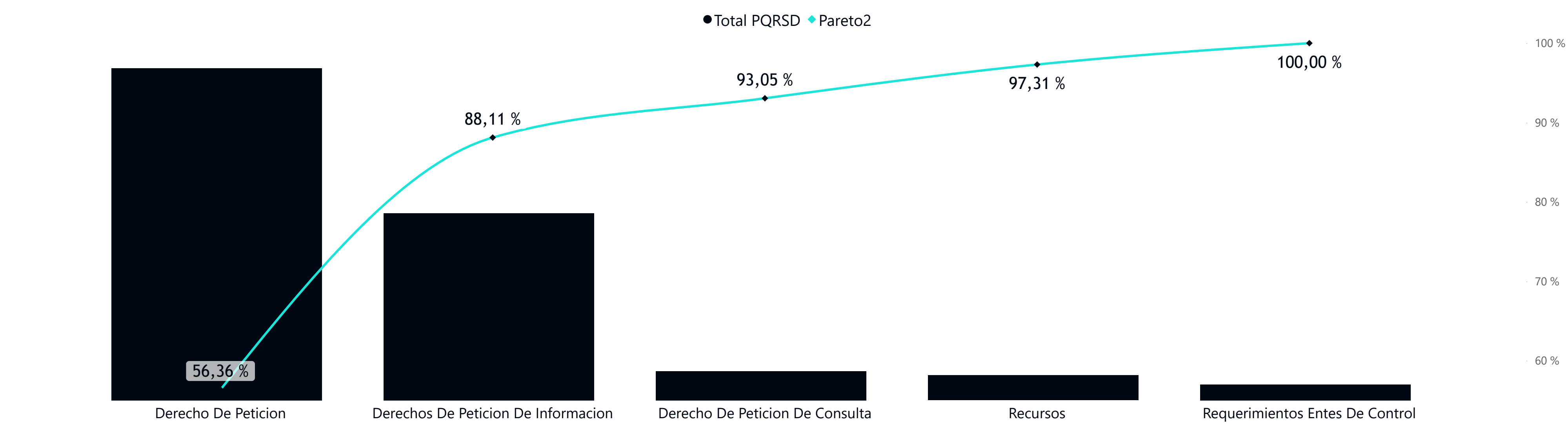


% Participación por Requerimiento



Requerimiento	A Tiempo	Extemporaneo	Total PQRSD	% Opor
Derecho De Peticion	6.041	410	6.451	9
Derechos De Peticion De Informacion	3.598	37	3.635	9
Derecho De Peticion De Consulta	566		566	10
Recursos	88	399	487	1
Requerimientos Entes De Control	252	56	308	8
Reclamo	22		22	10

Distribución de Pareto por Requerimiento



PQRSD

11.469

A Tiempo

10.567

Extemporáneo

902

%Oportunidad

92,14 %

Promedio de Rta.

9,7

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre

Viceministerio

Todas

Dependencia

Todas

Estado

Todas

Eje Temático

Todas

Total PQRS

11.469

A Tiempo

10.567

Extemporaneo

902

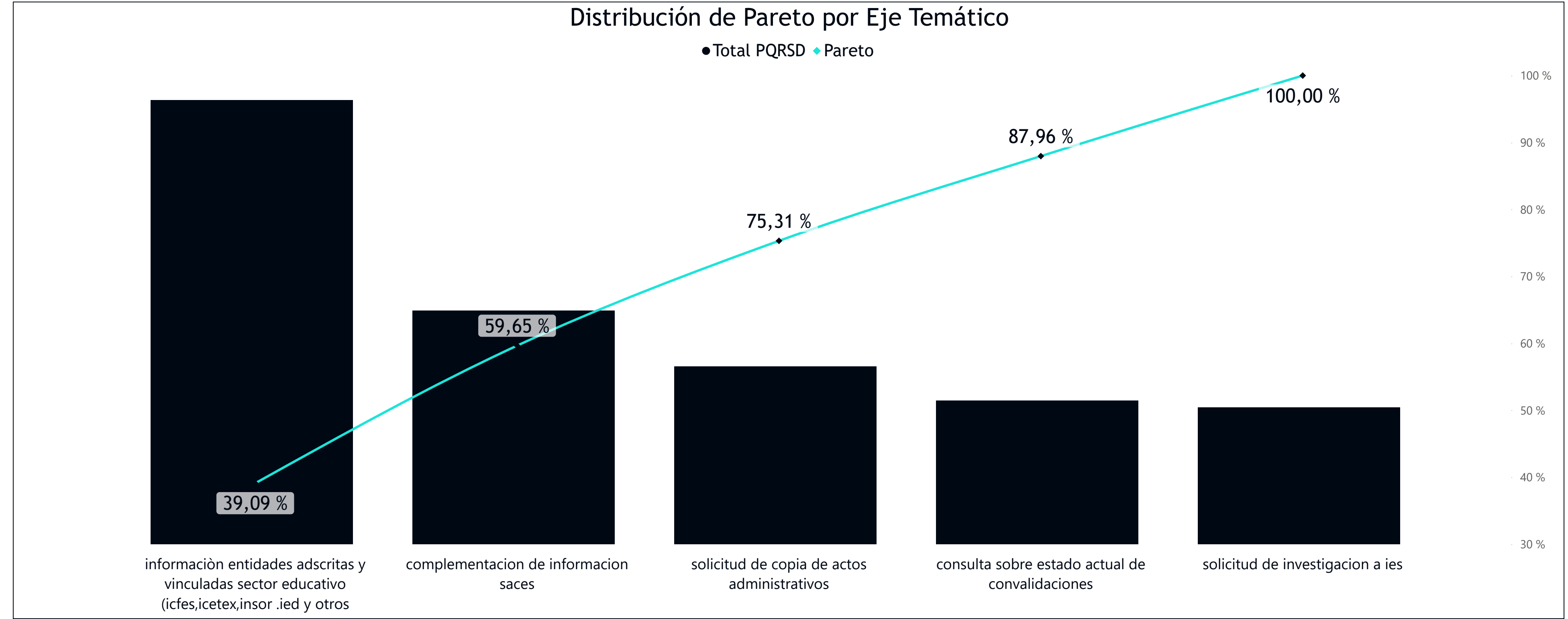
% Oportunidad

92,14 %

Promedio

9,7

A Tiempo	Extemporaneo	Total PQRS	% Oportunidad	Promedio	Eje_Tematico
2		2	100,00 %	1,0	(02 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
6		6	100,00 %	2,2	(03 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
38		38	100,00 %	2,7	(05 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
2		2	100,00 %	2,5	(06 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
4		4	100,00 %	5,3	(07 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
4		4	100,00 %	5,0	(08 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
151		151	100,00 %	3,9	(10 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
4		4	100,00 %	8,0	(15 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
6		6	100,00 %	17,0	(30 días) oficios enviados por organos de control (maxima autoridad de la entidad) ias
1		1	100,00 %	9,0	acceso, permanencia y atencion educativa a poblacion victima del conflicto armado interno.
1		1	100,00 %	10,0	aclaracion de actos administrativos de servidores o exservidores
2		2	100,00 %	10,0	acompañamiento a secretarias a traves de los gestores educativos
1		1	100,00 %	14,0	actividades de monitoreo, seguimiento y control medidas decreto 028/08
31		31	100,00 %	7,2	actualizacion due
9		9	100,00 %	10,8	actualizacion hojas de vida de los servidores de la planta del men
3		3	100,00 %	5,0	aliados y proyectos colaborativos
23		23	100,00 %	10,1	amenazados (docentes)
18		18	100,00 %	9,7	aplicacion de evaluacion de competencia de docentes en el escalafon
1		1	100,00 %	9,0	aprobacion de garantias
1		1	100,00 %	13,0	asesoria tecnica para contratacion de conectividad - secretarias de educacion
2		2	100,00 %	13,5	asesoria y conceptos sobre sistema integrado de gestion (sig)



Extemporáneos Abiertos Vigencias Anteriores

Viceministerio

Todas

Dependencia

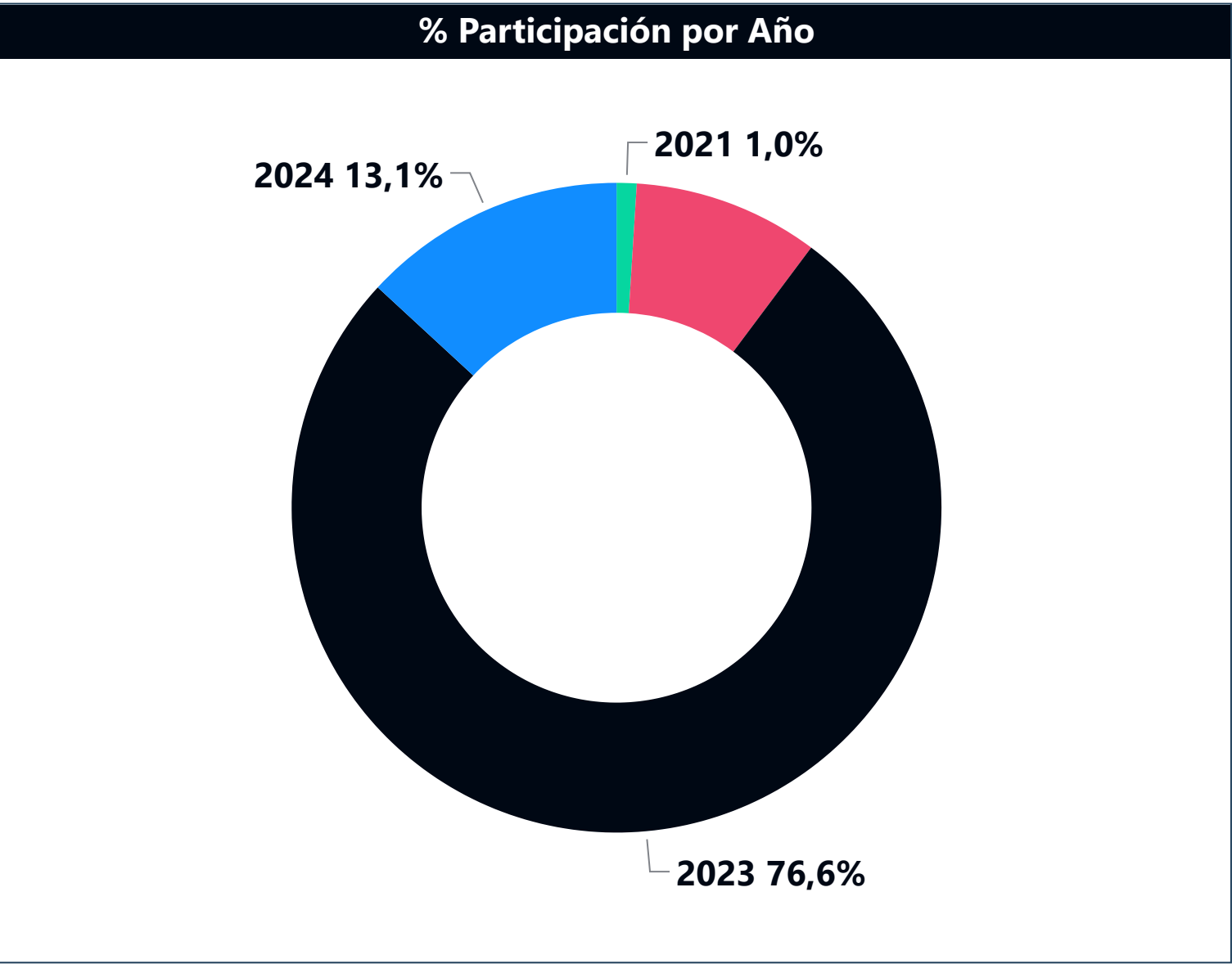
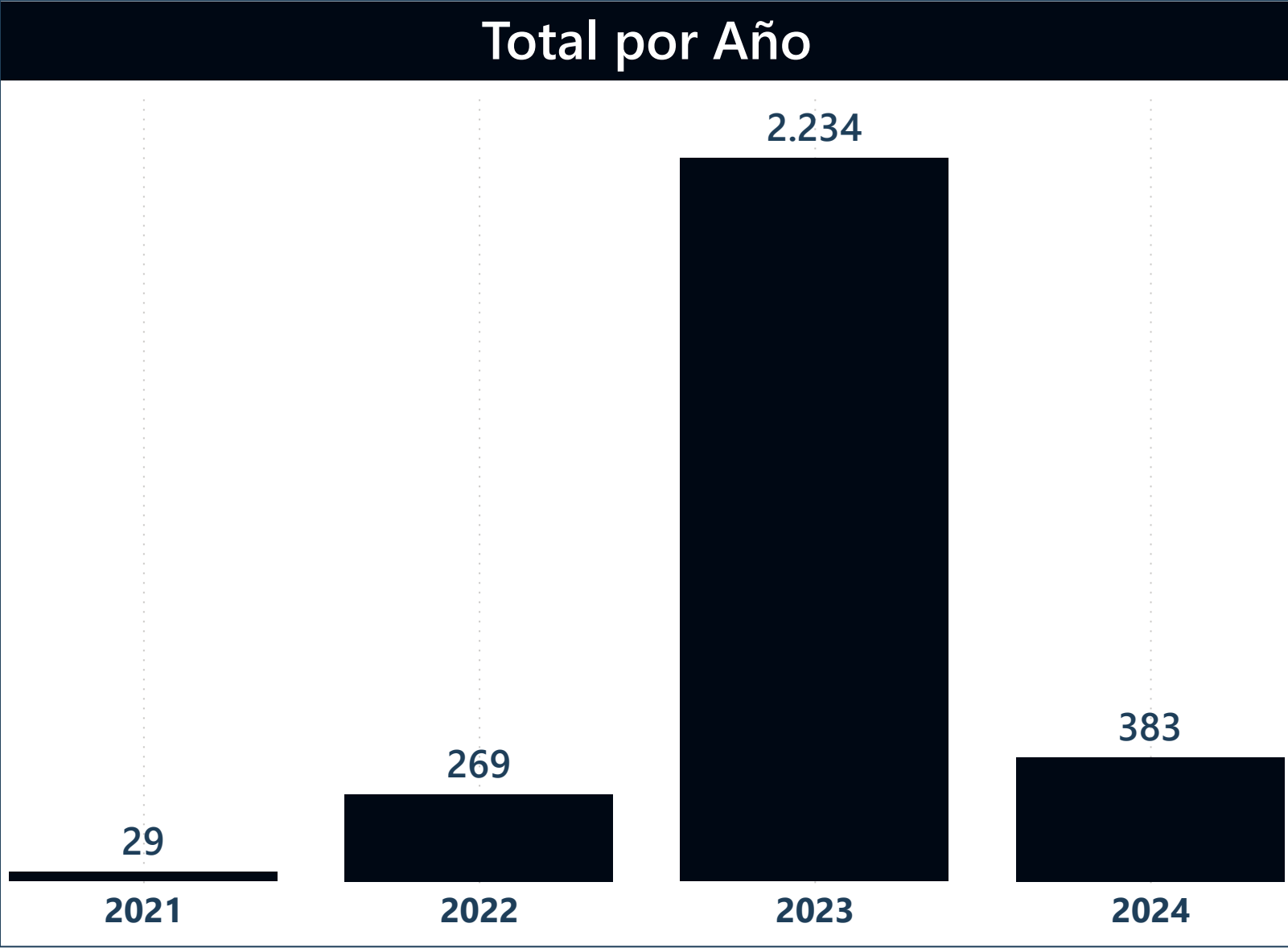
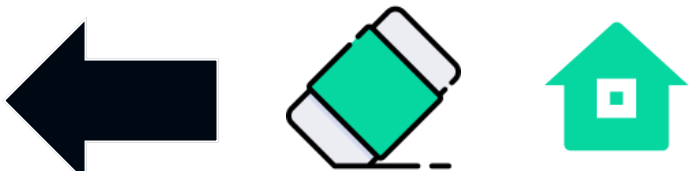
Todas

Año

Todas

Vigencias Anteriores

2.915



Dependencia	Total
Grupo De Convalidaciones	2.136
Direccion De Calidad Para La Educacion Superior	532
Subdireccion De Aseguramiento De La Calidad	146
Subdireccion De Apoyo A La Gestion De Las les	66
Subdireccion De Desarrollo Sectorial De La Educacion	9
Asesores Del Despacho	7
Despacho Del Viceministro De Educacion Preescolar Basica Y Media	5
Subdireccion De Inspeccion Y Vigilancia	5
Direccion De Cobertura Y Equidad	2
Programa Todos A Aprender	2
Total	2.915

