



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME PQRSD

Primer trimestre 2019

Abril 2019

1. CANALES DE ATENCIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



Presencial

Calle 43 No. 57 - 14. Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá.



Telefónico

Línea gratuita fuera de Bogotá:
01- 8000 - 910122.
Línea Bogotá +57 (1) 3078079.
Conmutador: +57 (1) 2222800.

Canales

Escrito

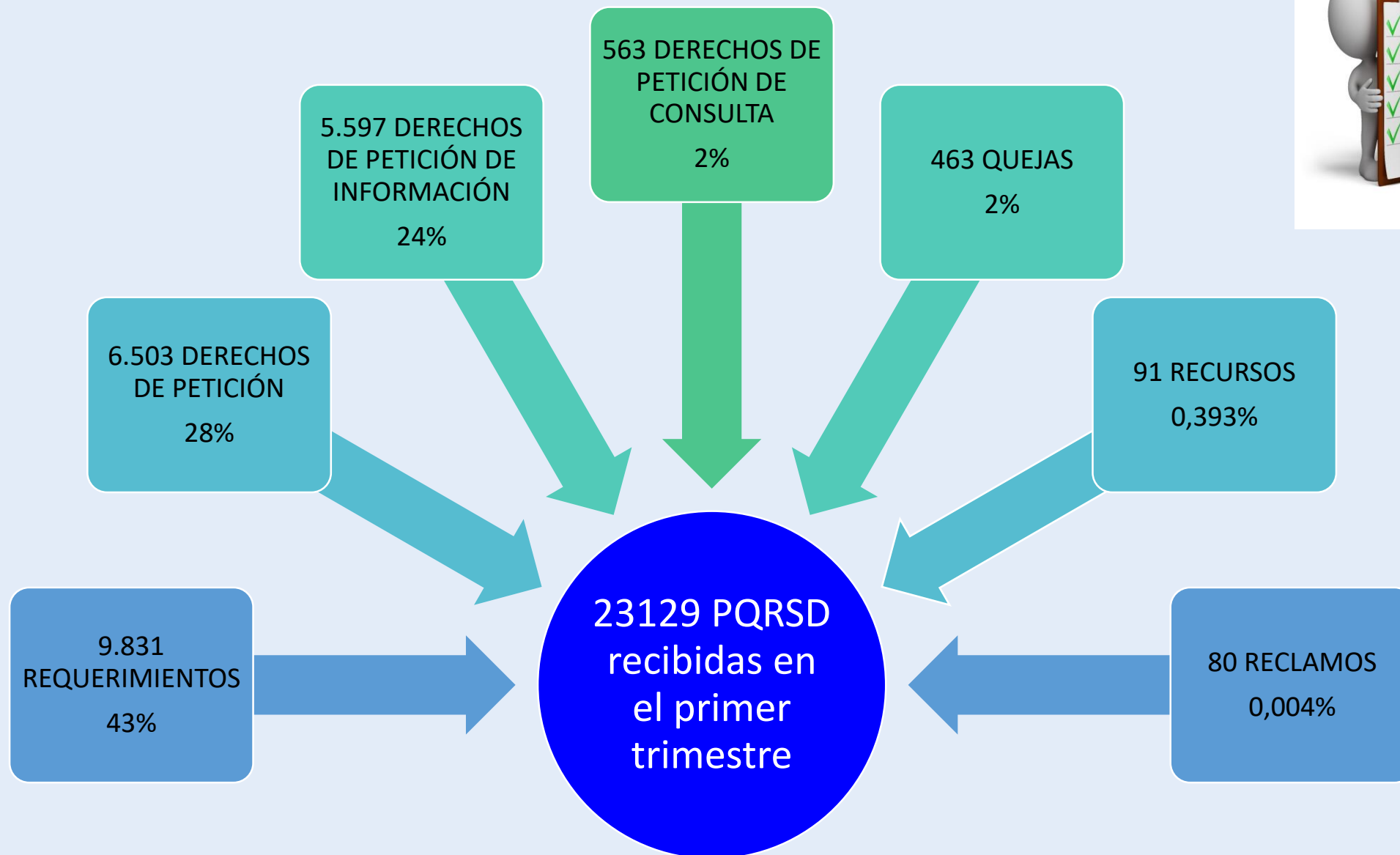
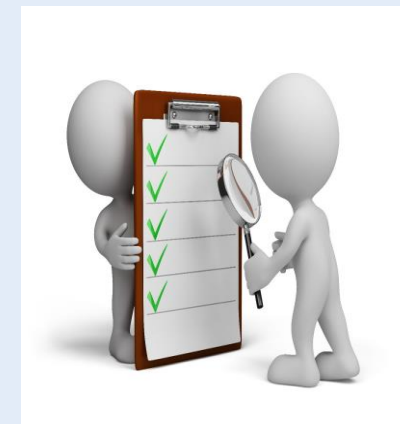
Formulario Web
Correo electrónico
Ventanilla de Radicación

Virtual

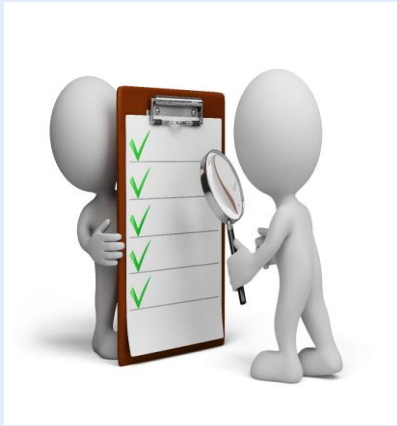
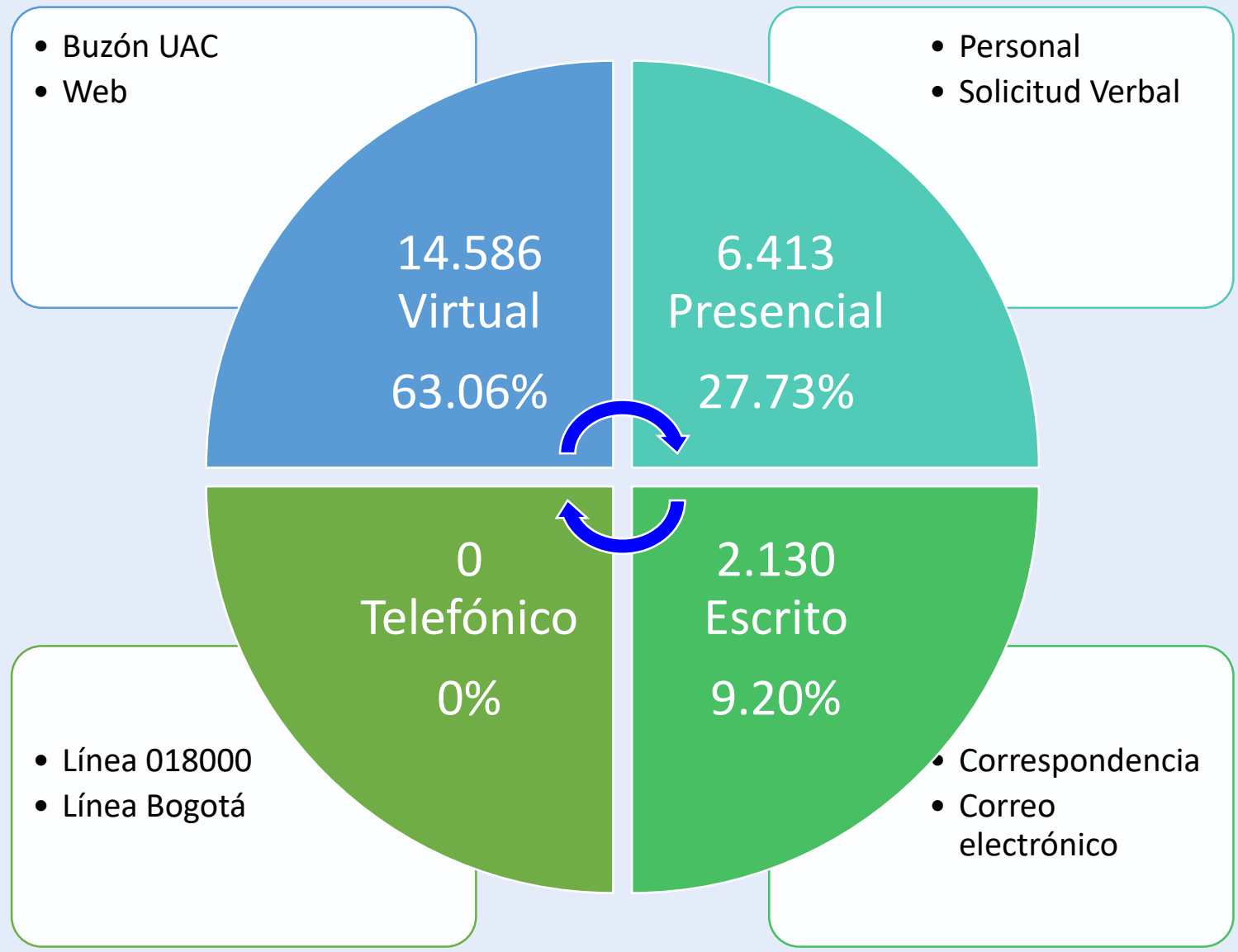
Página Web
Chat
Clic to Call



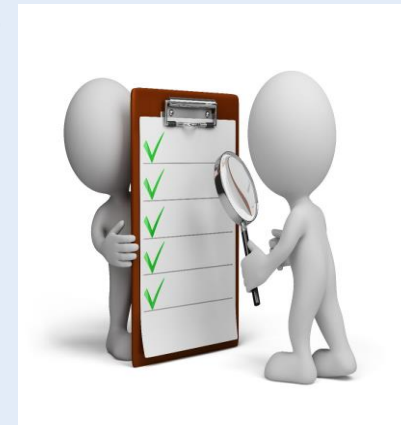
1. PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2019



1. PQRSD POR CANAL DE COMUNICACIÓN



1. PQRSD POR DEPENDENCIA



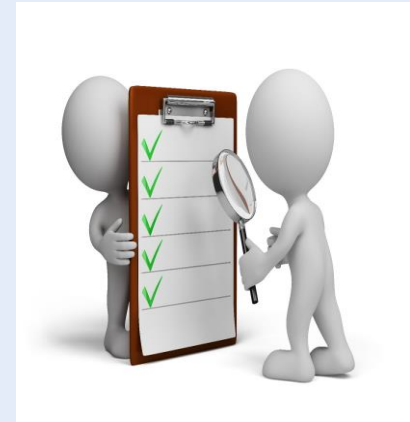
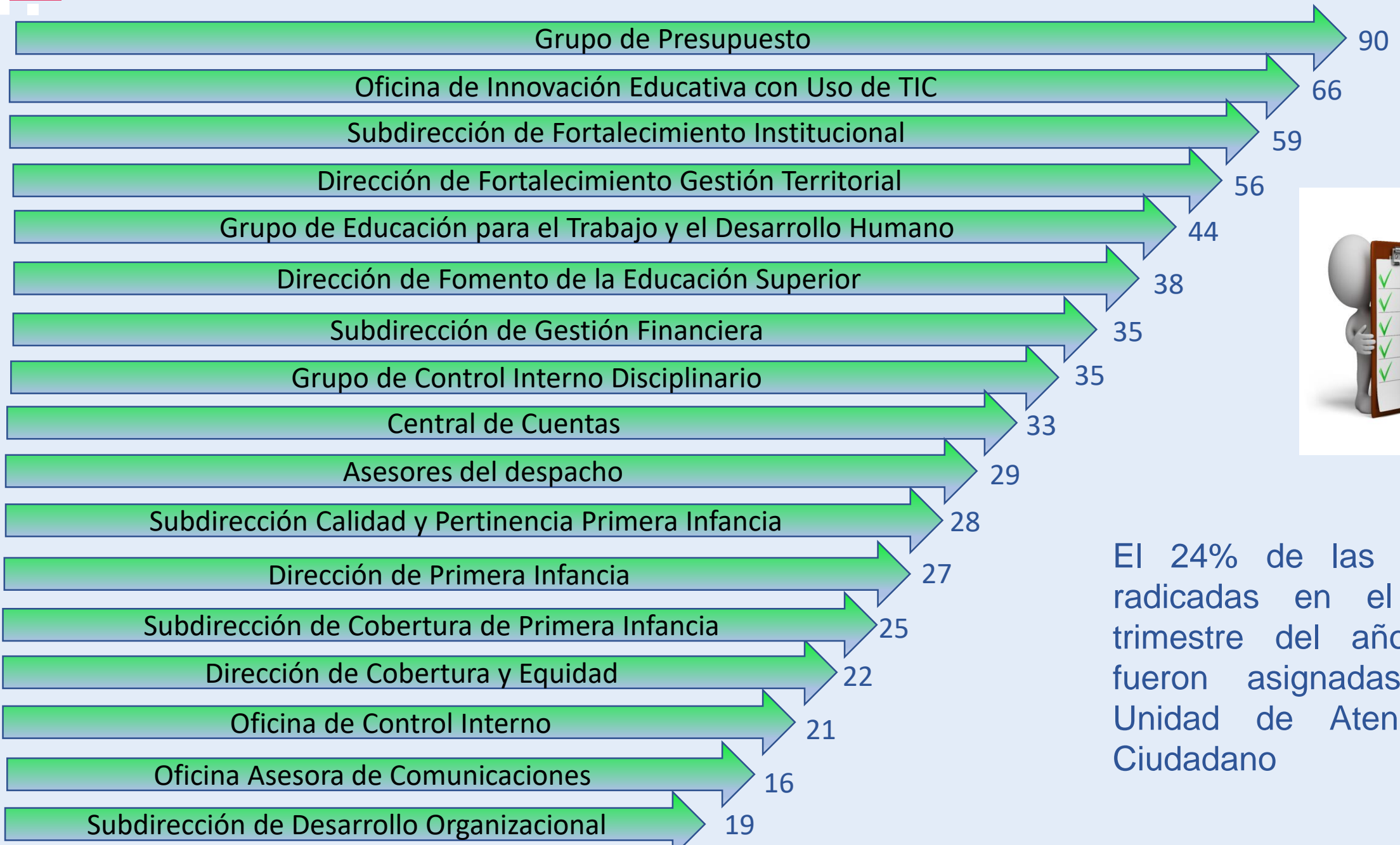
El 24% de las PQRSD radicadas en el primer trimestre del año 2019, fueron asignadas a la Unidad de Atención al Ciudadano

1. PQRSD POR DEPENDENCIA



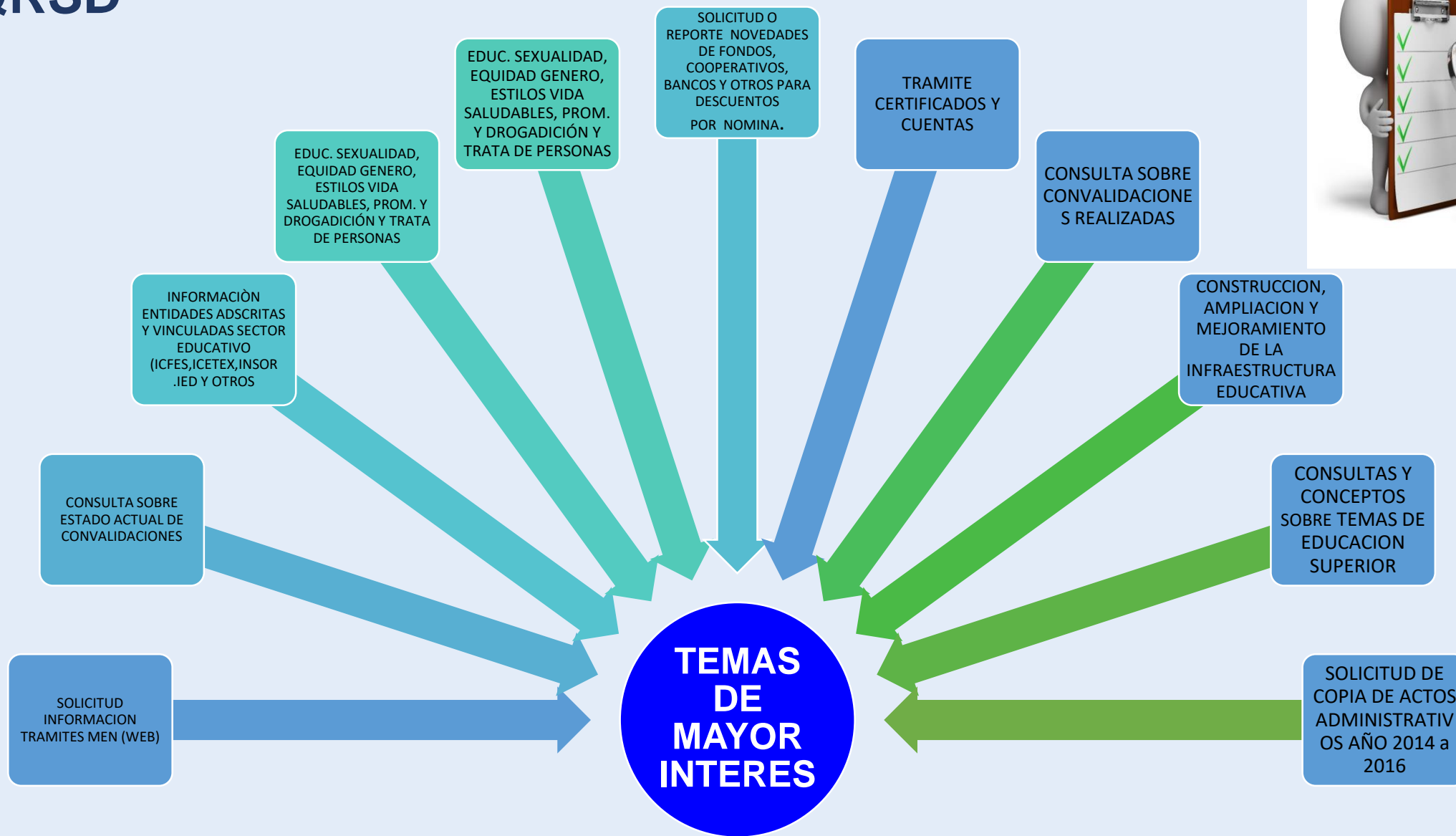
El 24% de las PQRSD radicadas en el primer trimestre del año 2019, fueron asignadas a la Unidad de Atención al Ciudadano

1. PQRSD POR DEPENDENCIA



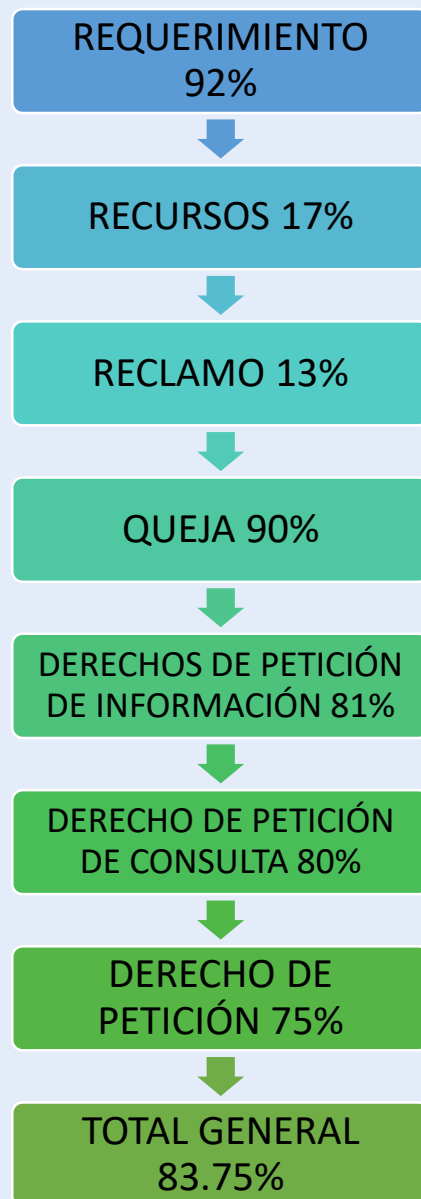
El 24% de las PQRSD radicadas en el primer trimestre del año 2019, fueron asignadas a la Unidad de Atención al Ciudadano

1. TEMAS DE INTERES DE LAS PQRSD



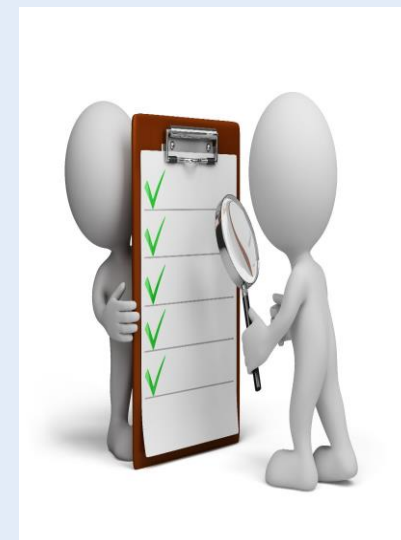
1.

PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRSD



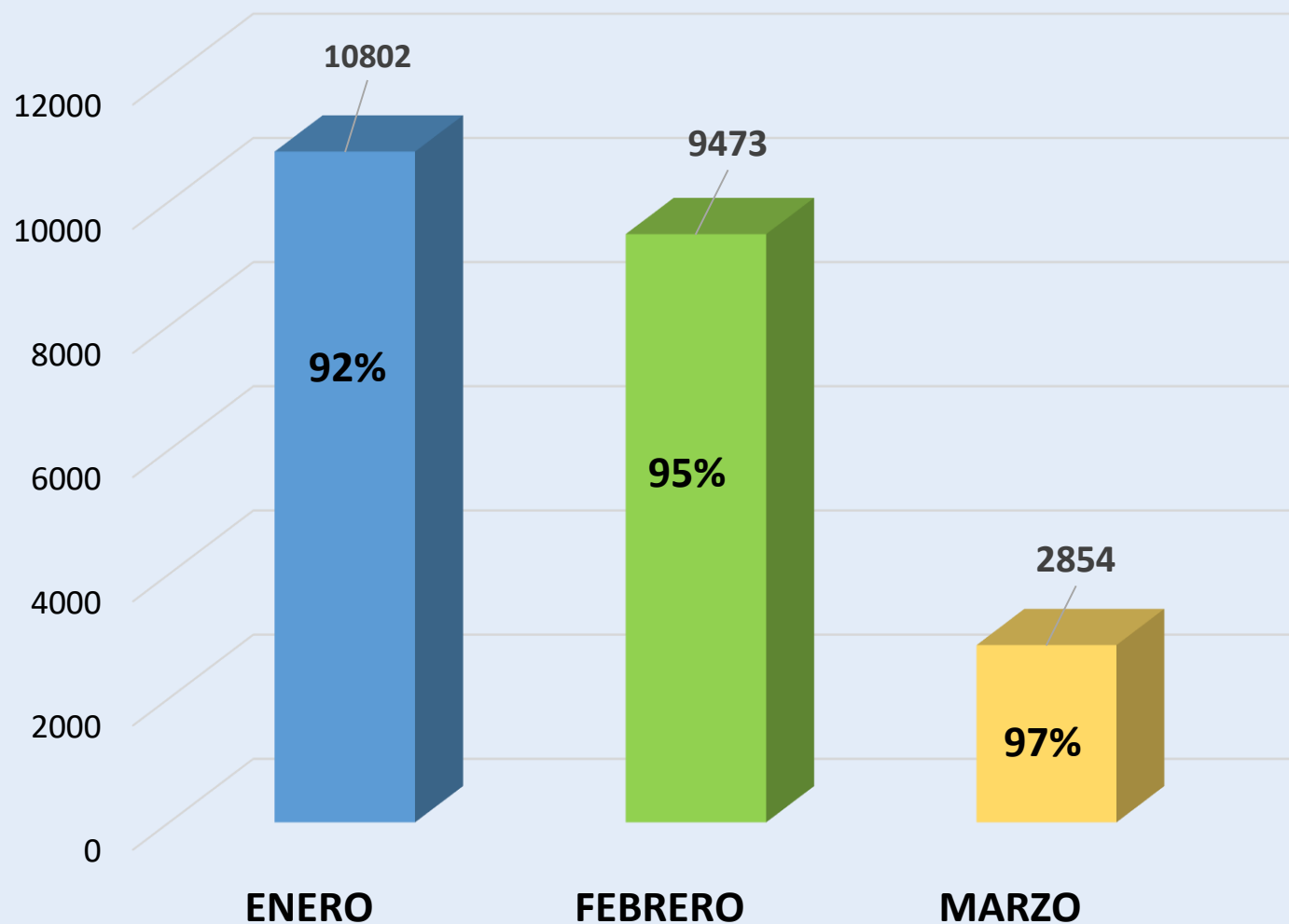
Tipo requerimiento	2019							
	A tiempo				Extemporáneo			
	Enero	Febrero	Marzo	Total a tiempo	Enero	Febrero	Marzo	Total Extemporáneo
REQUERIMIENTO	4268	3748	1035	9051	402	290	88	780
RECURSOS	15			15	76			76
RECLAMO	5	5		10	26	36	8	70
QUEJA	212	172	31	415	30	15	3	48
DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1741	1821	983	4545	659	335	61	1055
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	265	183		448	109	6		115
DERECHO DE PETICIÓN	2089	2307	493	4889	905	558	152	1615
Total General	8595	8233	2542	19370	2207	1240	312	3759

Para el primer trimestre del año 2019 se obtuvo un porcentaje de oportunidad del 83,75% para las PQRSD. Los ítems que se dejaron de responder oportunamente corresponden a reclamos y recursos con un porcentaje de oportunidad del 13% y 17% respectivamente



1. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD

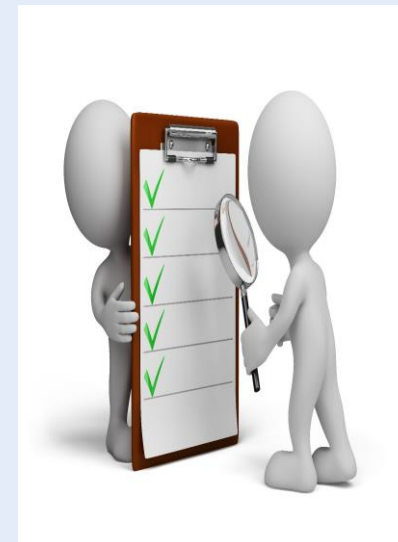
INDICADOR ESTADO DE ATENCION PQRSD



Para el primer trimestre de la vigencia 2019 se obtuvo un porcentaje de atención de PQRSD del 94% debido a que se atendieron 21760 de las 23169 que se radicaron para ese trimestre

1.

TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA CANAL PRESENCIAL



1.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR CANALES DEL CALL CENTER

FEBRERO
14.624

FEBRERO
17.514

ENERO
13.801



MARZO
15.839

ENERO
9.853



MARZO
17.035

Telefónico

Presencial

FEBRERO
7.525

ENERO
6.165

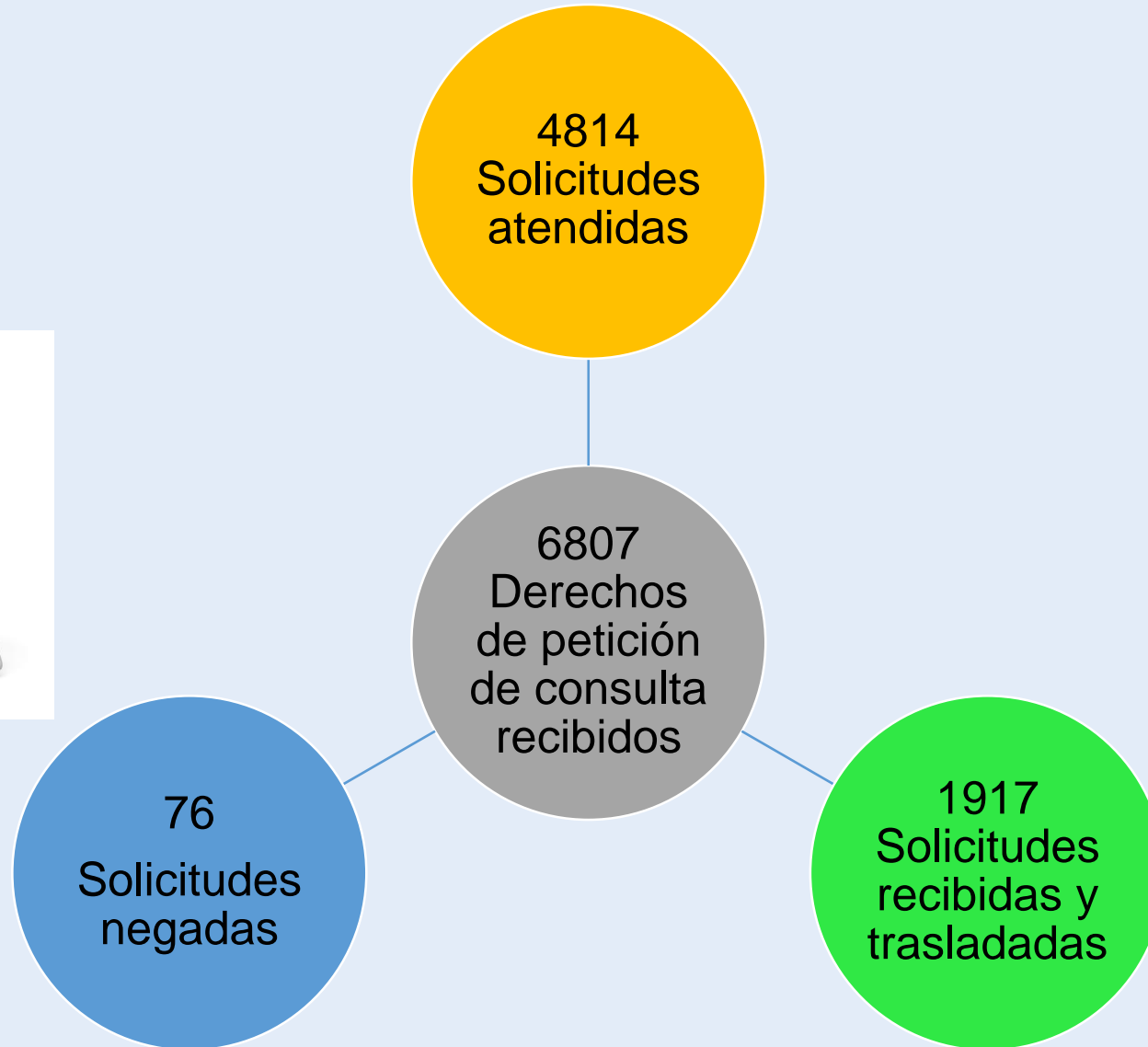


MARZO
7.681

chat

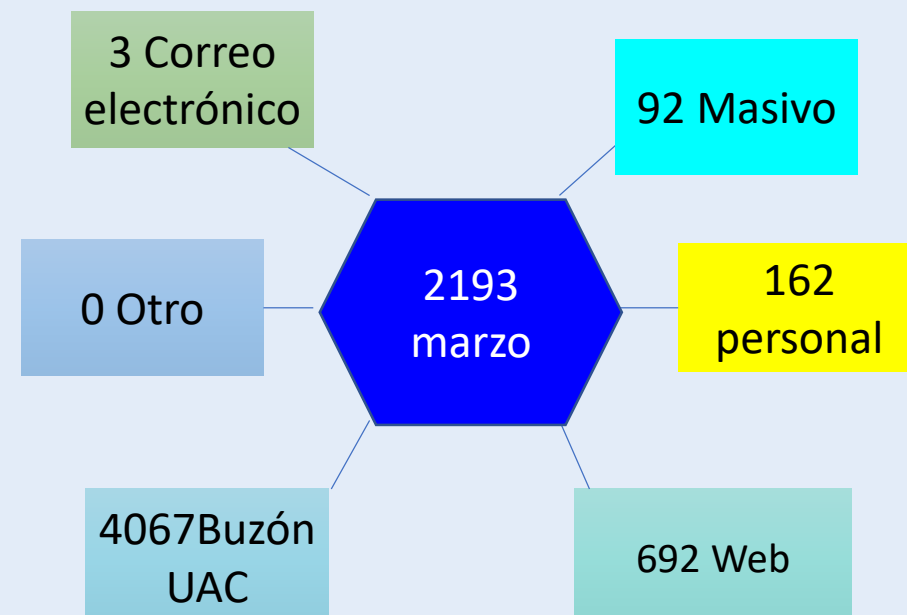
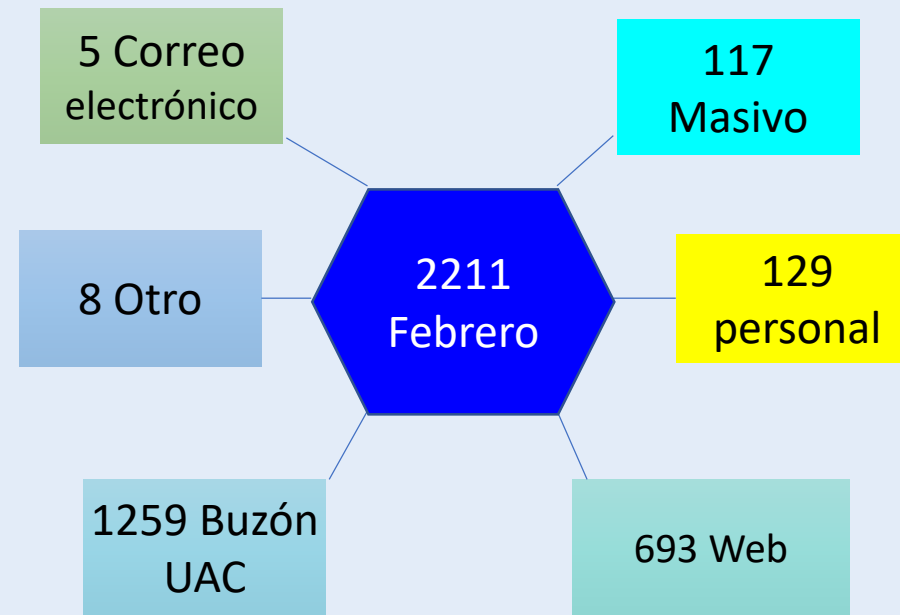
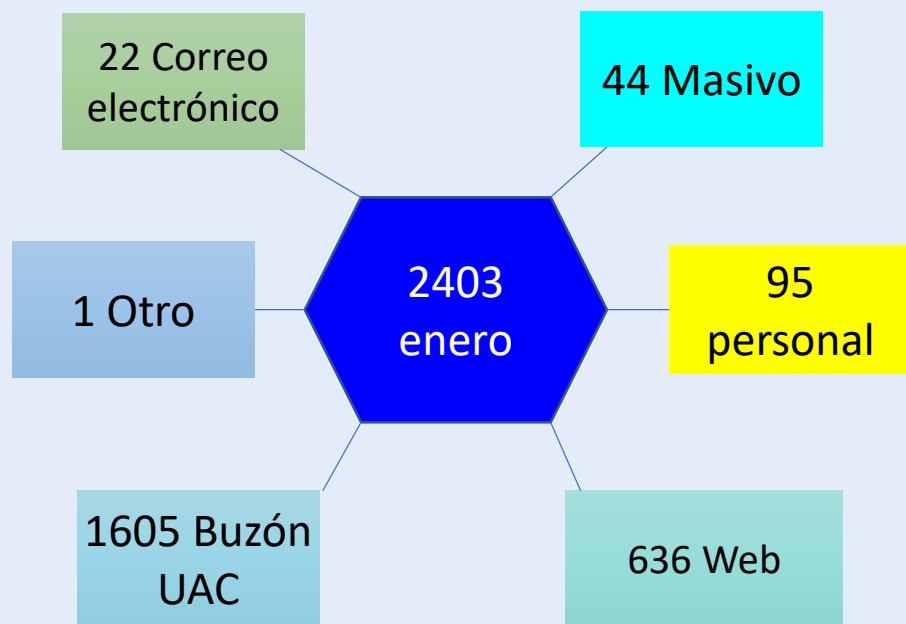
DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN



Durante el primer trimestre de 2019 se recibieron 6.807 solicitudes de derechos de petición de información de las cuales 4.814 fueron atendidos directamente por el Ministerio de Educación Nacional, 1.917 solicitudes se trasladaron por competencia a otra entidad y 76 solicitudes fueron negadas.

DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

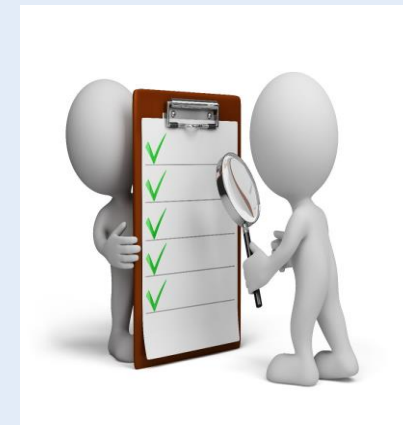
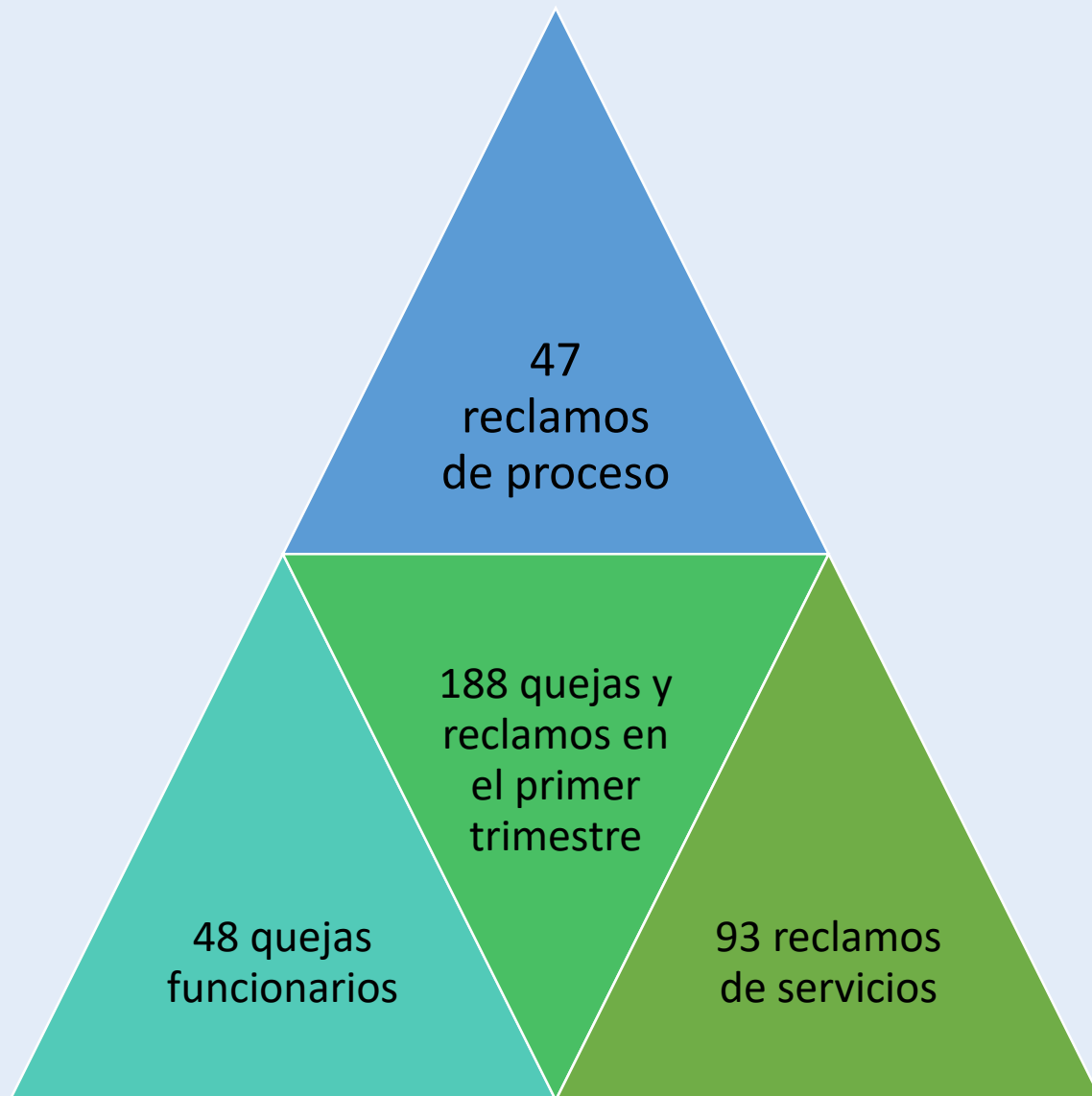


Para los meses de enero, febrero, marzo se refleja que el mes con mayor número de derechos de petición corresponde a enero con un total de 2.403, seguido por el mes de febrero con un total de 2.211 y marzo con 2.193. Para un total de 6.807 derechos de petición en el primer trimestre del año 2019



**QUEJAS Y RECLAMOS
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL**

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional



Para el primer trimestre del 2019 se recibieron 188 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 93, que equivalen al 49% del total,
- Quejas contra funcionarios con 48, que equivalen al 26% del total.
- Reclamos contra procesos que cuentan con 47, que equivalen al 25% del total

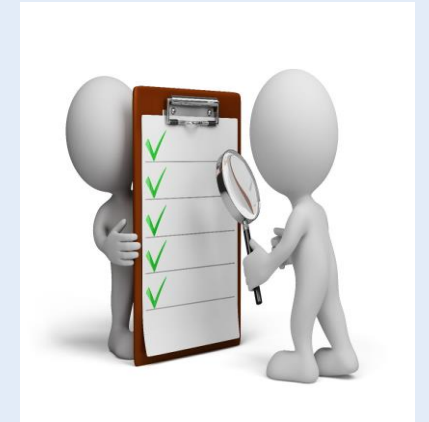
Reclamos procesos por eje temático/dependencia

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

- 26 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 8 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 5 Grupo de Convalidaciones
- Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media 1
- Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación 1

RESPUESTA INCOMPLETA

- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 1 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 1 Grupo de Convalidaciones
- 1 Subdirección de Fomento de Competencias
- 2 Subdirección de Inspección y Vigilancia

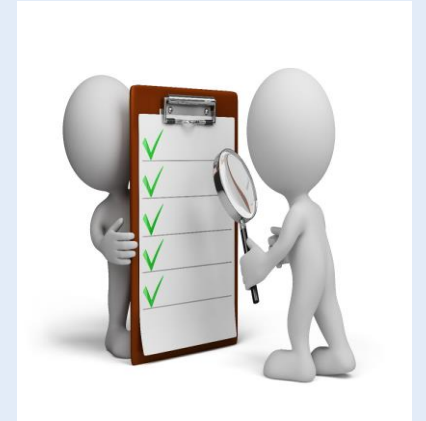


Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

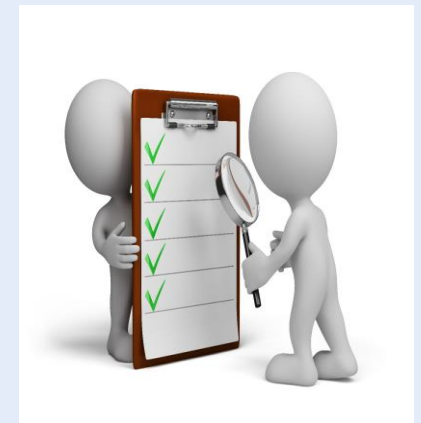
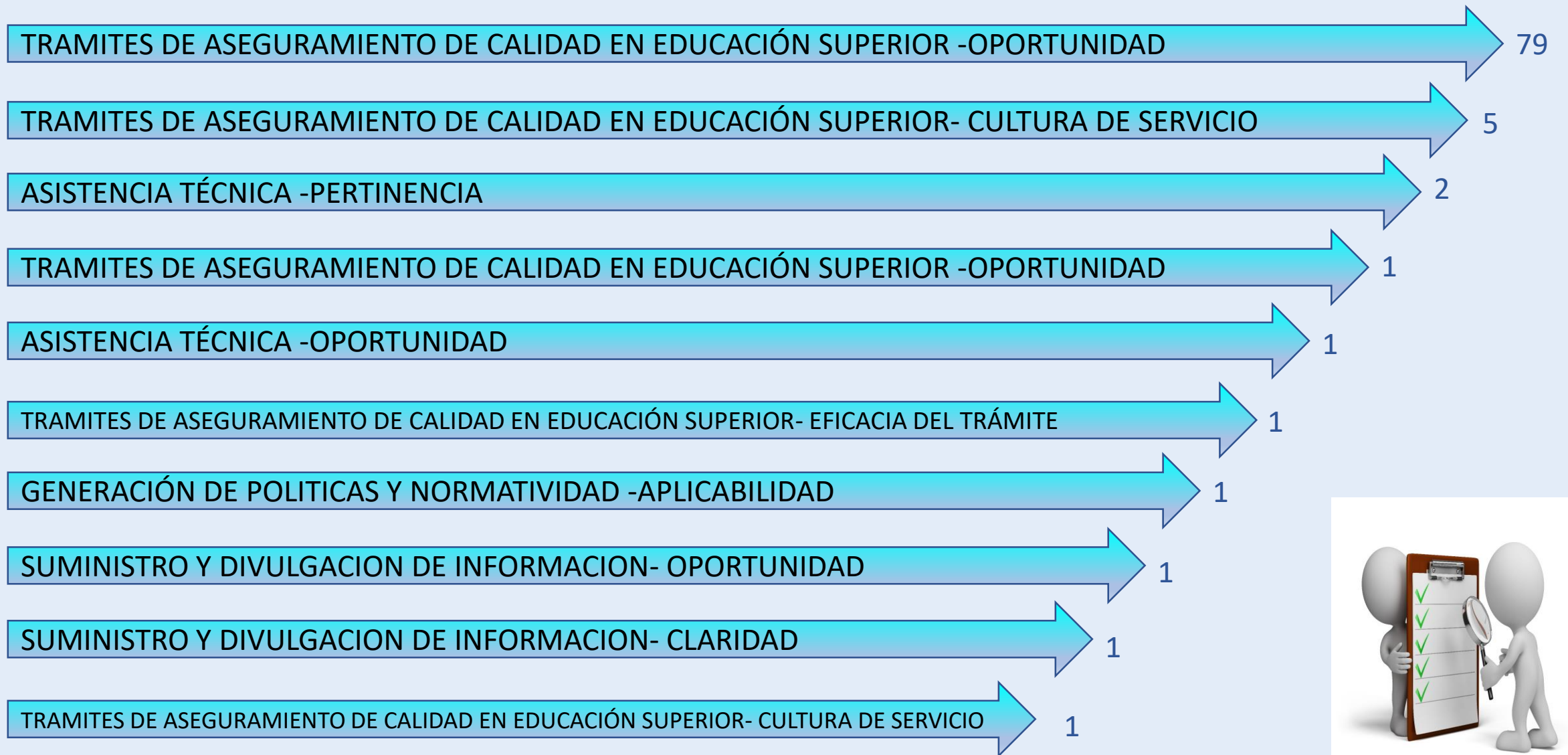
36 IRREGULARIDADES EN
EL EJERCICIO DE SUS
FUNCIONES

10 NEGLIGENCIA EN EL
EJERCICIO DE SUS
FUNCIONES

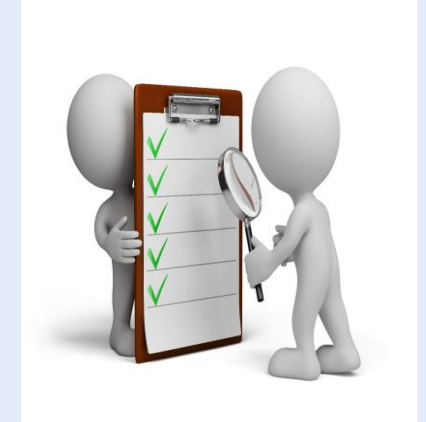
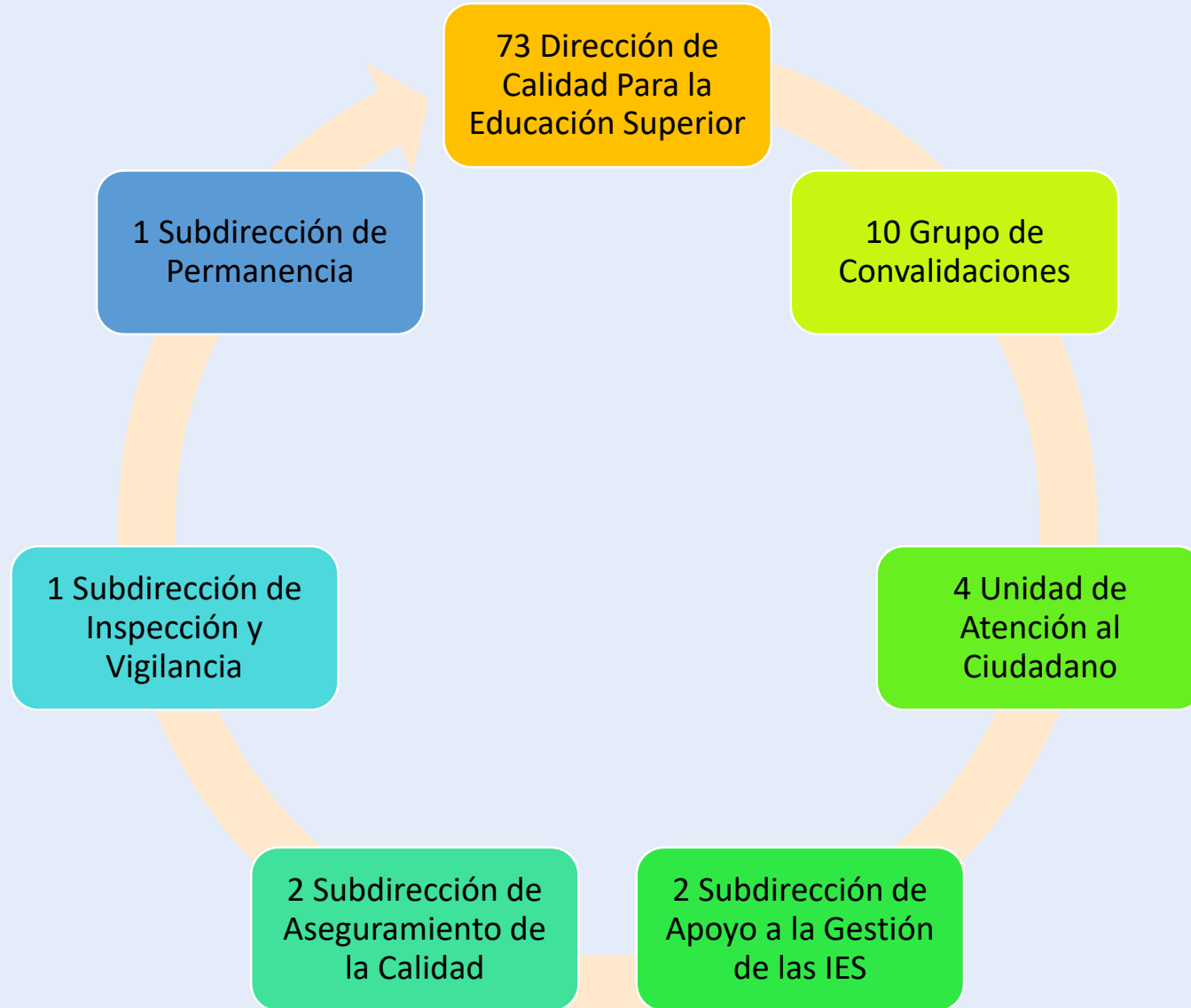
2 CORRUPCIÓN



Reclamos Servicios Discriminado Eje Temático.



Reclamos Servicios Discriminado por dependencia.



En el primer trimestre de 2019 se recibieron 93 reclamos de servicios correspondientes a 7 dependencias. El área a la cual se le radicaron mas reclamos por el servicio prestado fue Dirección de Calidad Para la Educación Superior



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)