



**La educación
es de todos**

Mineducación

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Primer Trimestre 2022

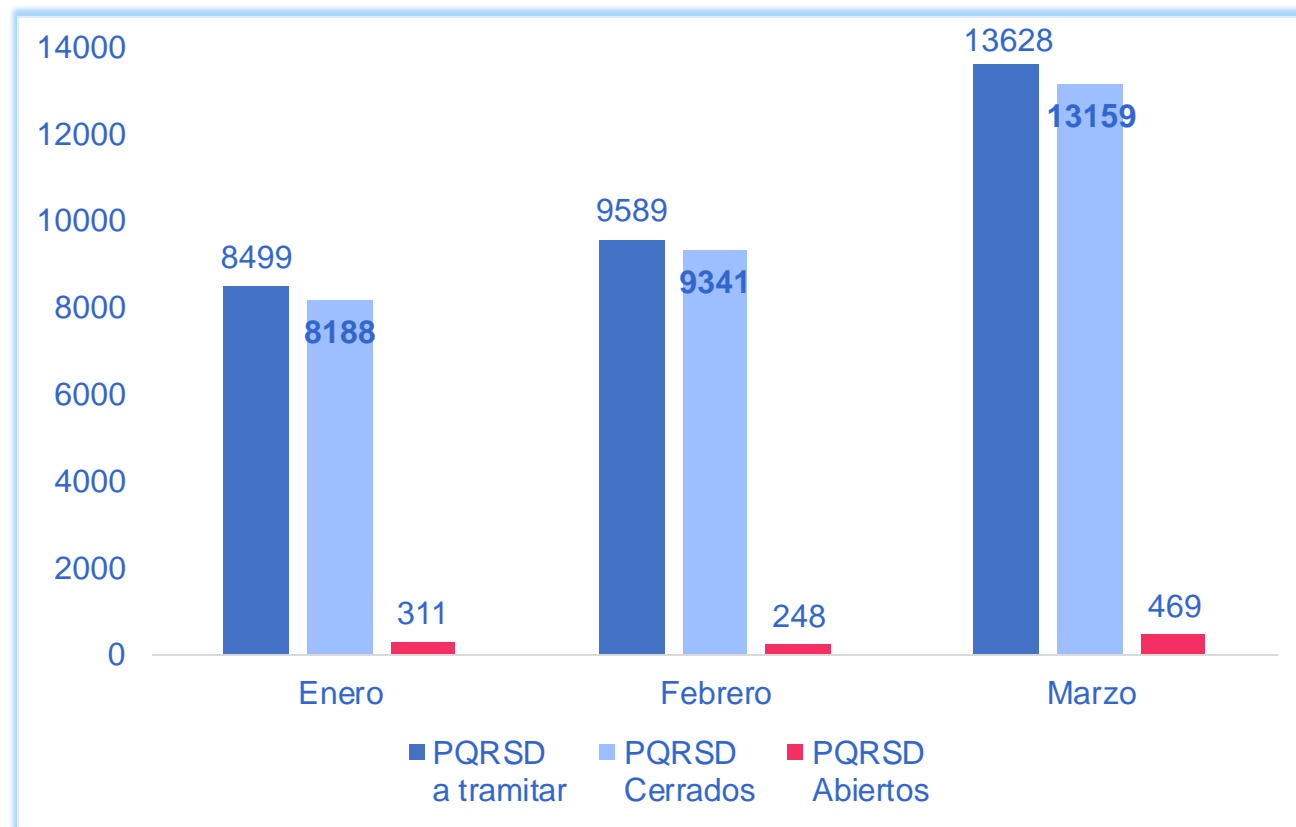
Abril 2022

Tabla de información general PQRSD a tramitar en el primer trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerrados	PQRSD Abiertos
Enero	8499	8188	311
Febrero	9589	9341	248
Marzo	13628	13159	469
Total General	31716	30688	1028

Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron

30688



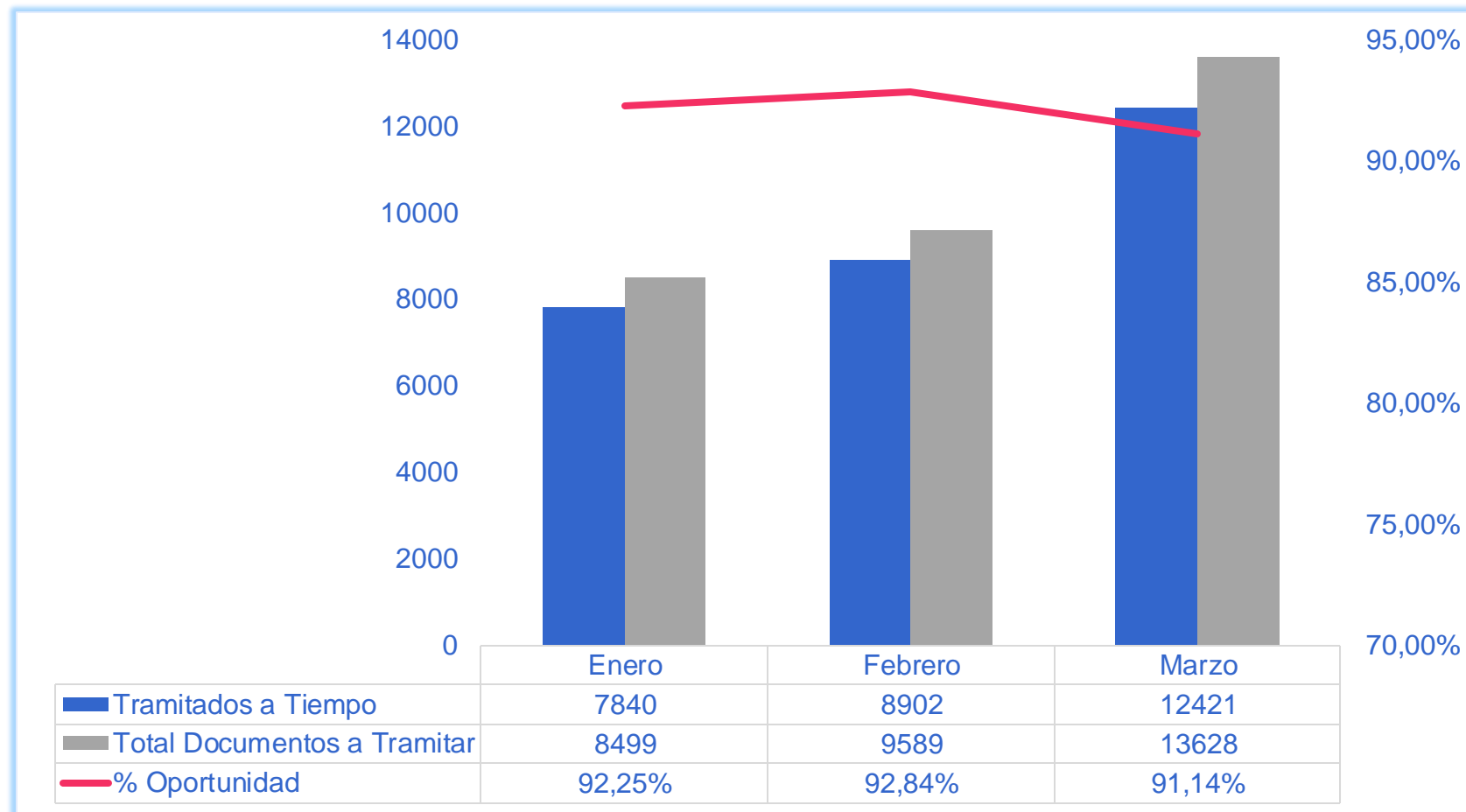
Porcentaje de Oportunidad Trimestral

Durante el primer trimestre del año 2022 el porcentaje de oportunidad general es

92,07%

El total de documentos que se debían tramitar de forma oportuna durante el trimestre es

31716



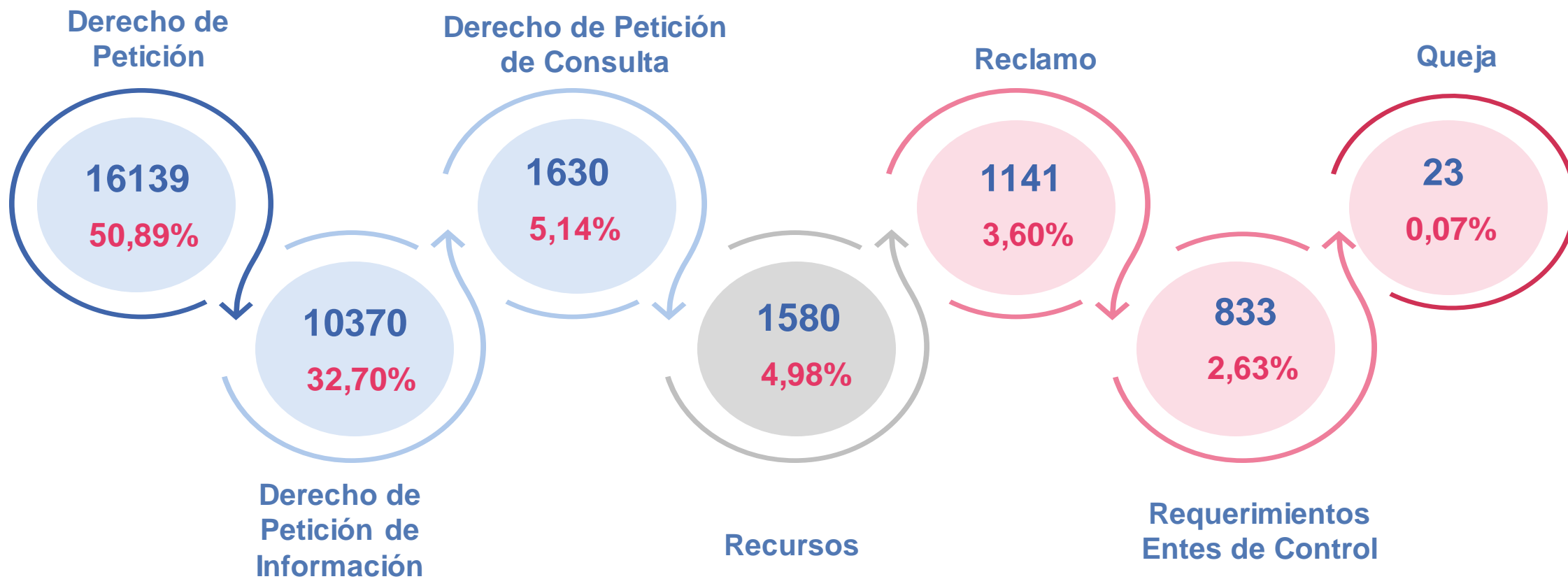
Porcentaje de Atención Trimestral

Durante el primer trimestre del año 2022 se recibieron en total 36904 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 28891, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

88,04%



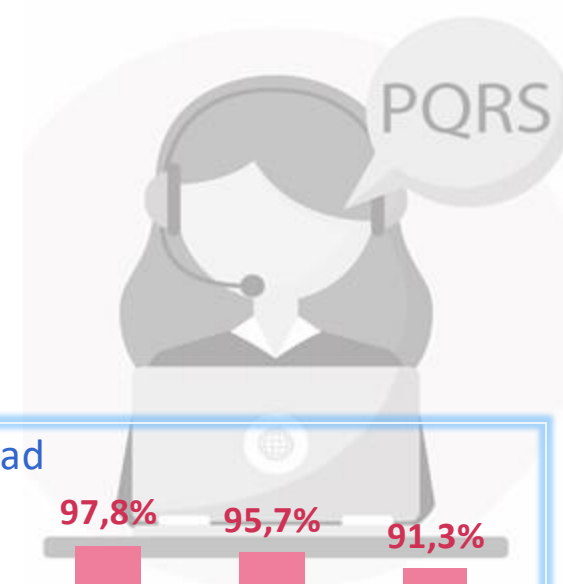
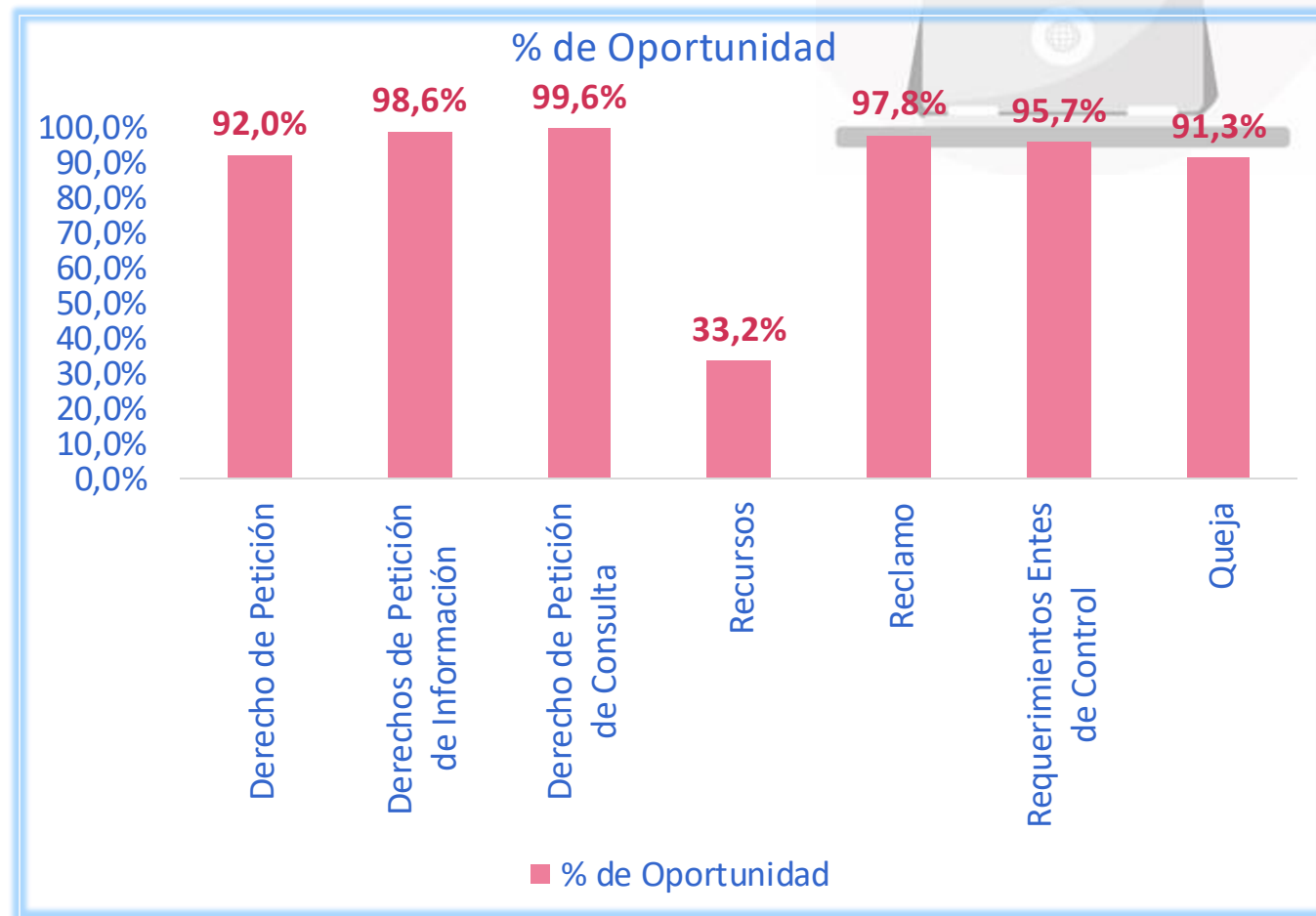
Tipo de requerimiento Cantidad vs Porcentaje de Participación



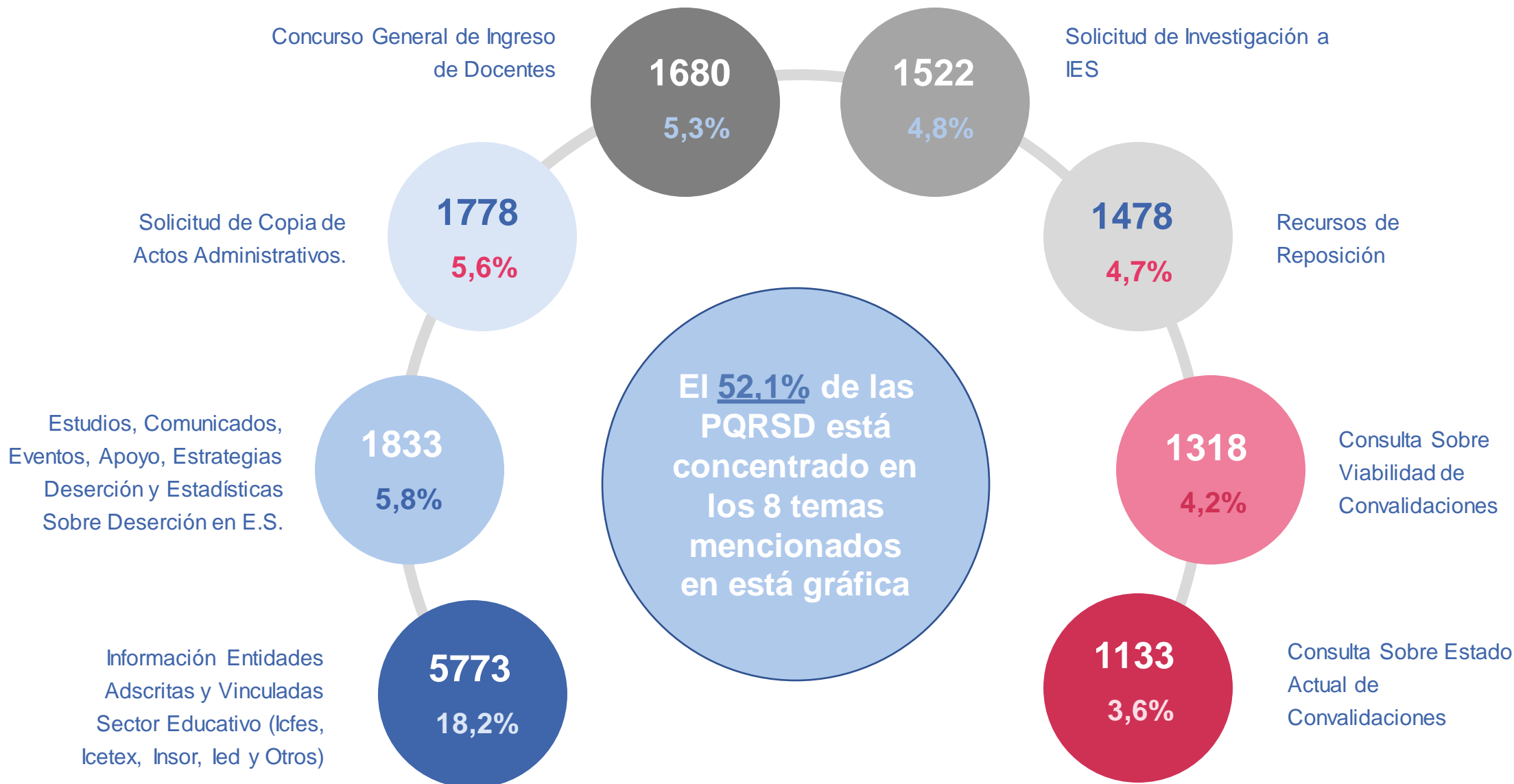
El **83,58%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **3,67%**

Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	16139	16061	78
Derechos de Petición de Información	10370	10353	17
Derecho de Petición de Consulta	1630	1625	5
Recursos	1580	676	904
Reclamo	1141	1132	9
Requerimientos Entes de Control	833	818	15
Queja	23	23	
Total General	31716	30688	1028



Temas de mayor consulta



Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el **90%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones con mayor participación, las dos dependencias Representan el **44%** (13989 PQRSD) del total de documentos que se debían tramitar en el MEN



Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	9954	31%
Grupo de Convalidaciones	4035	13%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2546	8%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2500	8%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2431	8%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1440	5%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	1264	4%
Subdirección de Contratación	535	2%
Subdirección de Talento Humano	512	2%
Subdirección de Acceso	492	2%
Programa Todos a Aprender	462	1%
Subdirección de Fomento de Competencias	451	1%
Oficina Asesora Jurídica	446	1%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	442	1%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	437	1%
Subdirección de Monitoreo y Control	363	1%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	331	1%

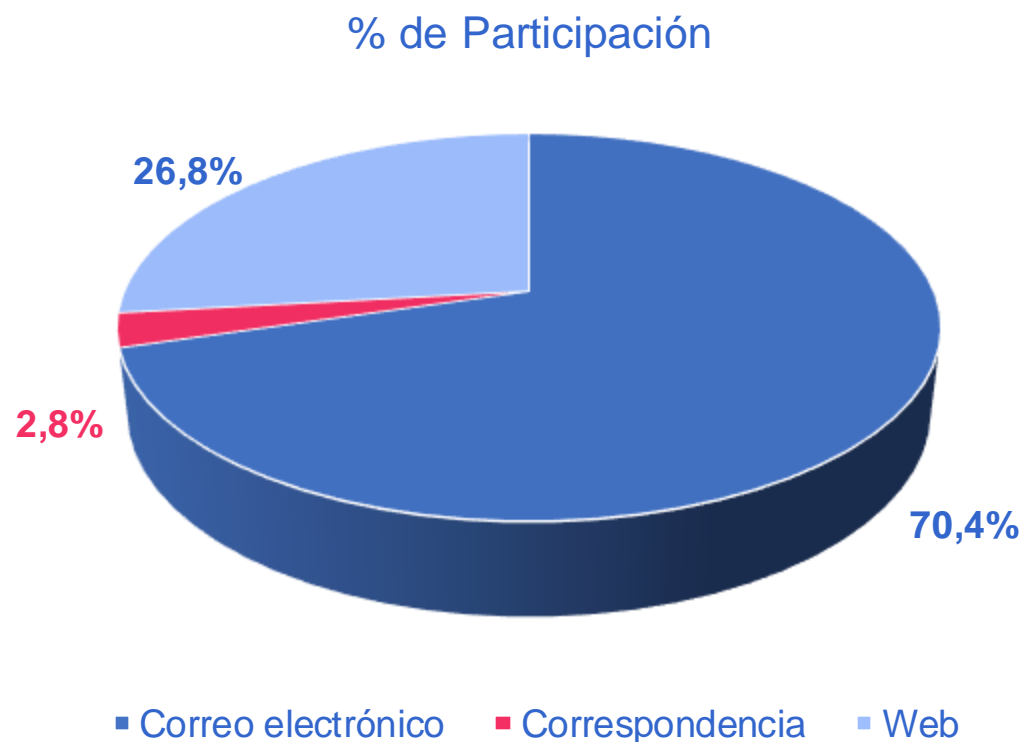
Detalle por Dependencia

El **10%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Grupo de Certificaciones	305	1%
Grupo de Tesorería	295	1%
Grupo de Gestión Documental	281	1%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	276	1%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	210	1%
Subdirección de Permanencia	177	1%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	156	0,5%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	141	0,4%
Grupo de Recaudo	132	0,4%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	131	0,4%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	116	0,4%
Oficina de Control Interno	113	0,4%
Dirección de Cobertura y Equidad Cna	110	0,3%
Dirección de Primera Infancia	86	0,3%
Subdirección de Gestión Administrativa	78	0,2%
	60	0,2%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Secretaría General	55	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	54	0%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	53	0%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	41	0%
Asesores del despacho	41	0%
Grupo de Contabilidad	31	0%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	24	0,1%
Grupo de Presupuesto	21	0,1%
Despacho del Ministro	18	0,1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	15	0,05%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	12	0,04%
Entes de Control	11	0,03%
Central de Cuentas	10	0,03%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	8	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	7	0,02%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	5	0,02%
Subdirección de Gestión Financiera	2	0,01%

Detalle por Canales de Atención



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	22322
Correspondencia	897
Web	8497
Total general	31716



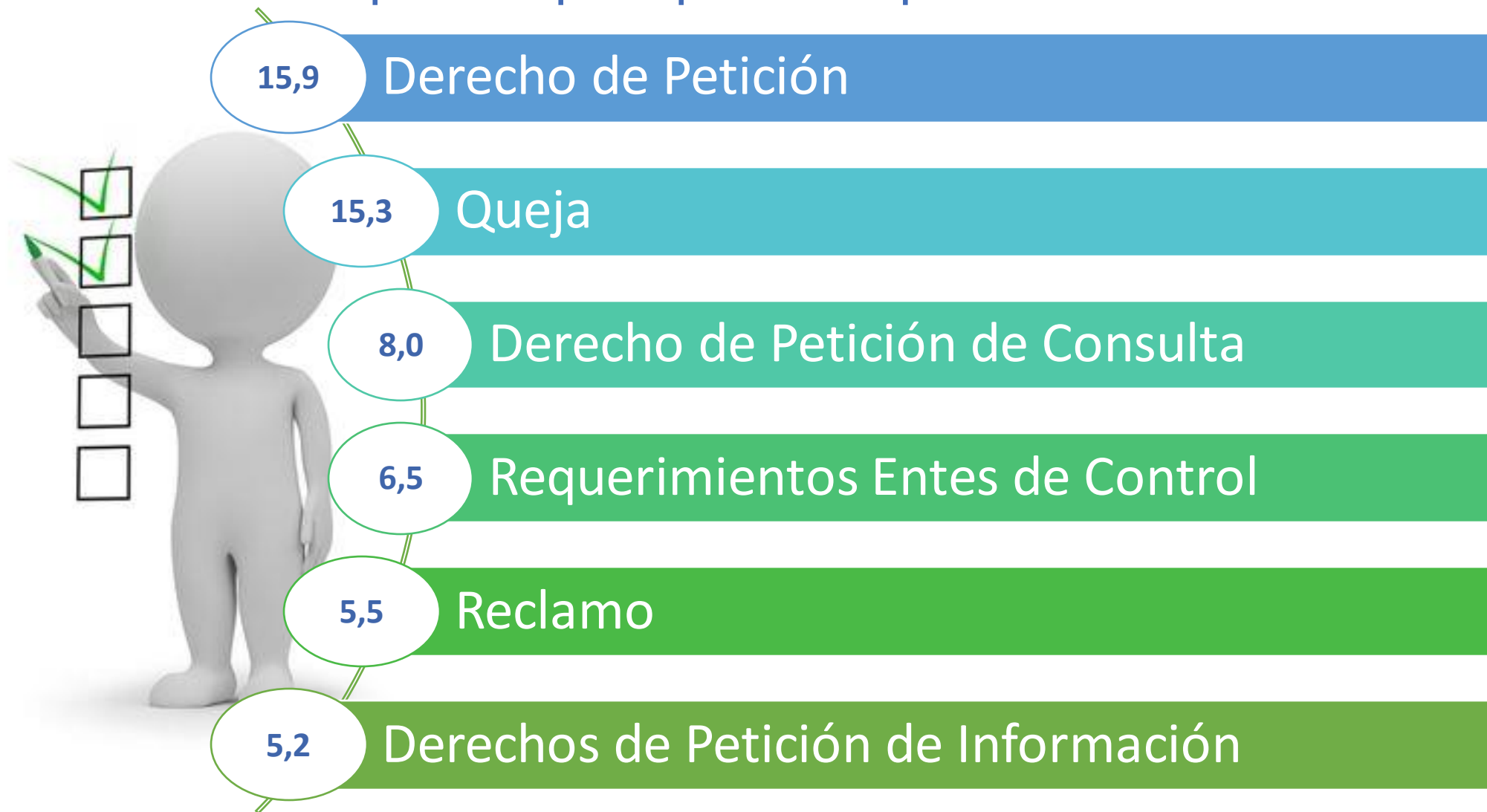
Tiempo promedio de respuesta por mes



El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el primer trimestre del año 2022 fue

13,4
días

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





Derechos de Petición de Información

Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar
10370

Enero	2433
Febrero	3986
Marzo	3951

A tiempo
10230

Enero	2425
Febrero	3880
Marzo	3925

Extemporáneas
140

Enero	8
Febrero	106
Marzo	26

Respuestas Negativas
0

Respuestas Negativas por
Inexistencia de información
0

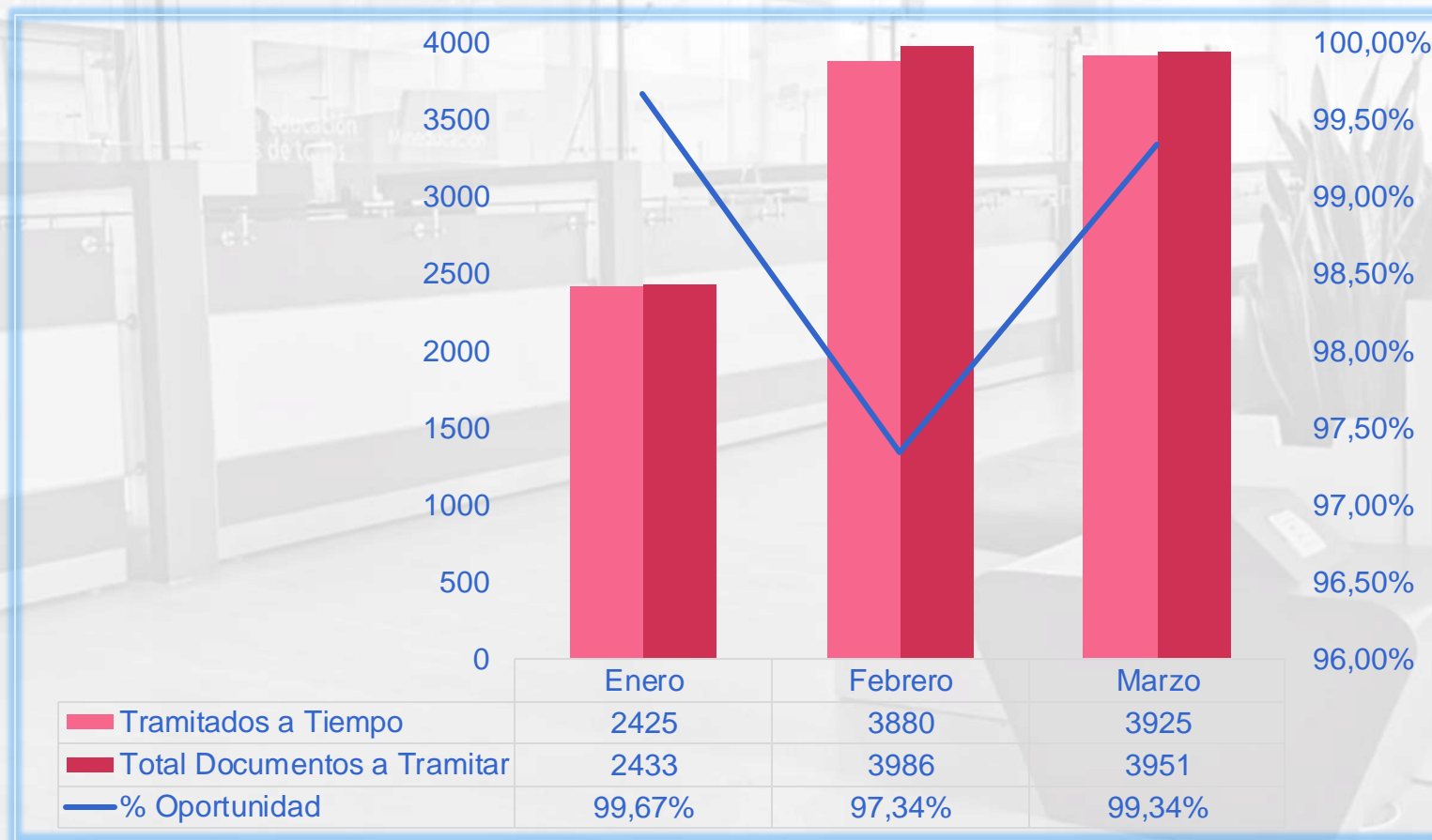
Abiertas
17

Cerradas
10353

Porcentaje de Oportunidad Derechos de Petición de Información

El porcentaje de oportunidad general para los Derechos de Petición de Información fue de

98,65%





Quejas y Reclamos

Información General Quejas y Reclamos

Quejas

23

2%

Reclamos

1141

98%

Indicador de Oportunidad

Trimestre

97,7%

Quejas

97,8%

Reclamos

92,1%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

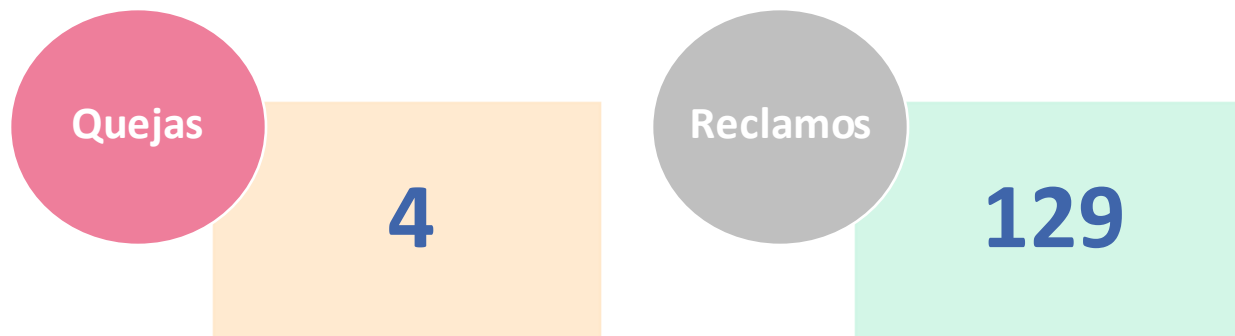
Tipo Requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	2	100,00%	3	66,67%	18	94,44%
Reclamo	150	98,67%	461	96,31%	530	98,87%
Total general	152	98,68%	464	96,12%	548	98,72%

Detalle trimestral de Quejas y Reclamos del Ministerio de Educación Nacional



Información General de Quejas y Reclamos por procesos y/o servicios del MEN

Del total de quejas y reclamos recibidos en el trimestre, solo el 11,4% corresponde a procesos o servicios relacionados directamente con el Ministerio de Educación



Indicador de Oportunidad	
Trimestre	85,71%
Quejas	100%
Reclamos	85,27%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos						
Tipo Requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	2	100,00%			2	100,00%
Reclamo	36	94,44%	48	70,83%	45	93,33%
Total general	38	94,74%	48	70,83%	47	93,62%

Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

QUEJAS FUNCIONARIOS MEN			
TIPOLOGÍA	Enero	Marzo	Total
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		2	2
NEGLIGENCIA	2		2
Total	2	2	4

RECLAMOS PROCESOS MEN				
TIPOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	Total
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	2	2	5
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A RECLAMOS CONTRA SERVICIOS MEN	1		1	2
Total	2	2	3	7

RECLAMOS SERVICIOS				
TIPOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	Total
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	25	40	33	98
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	5	2	7	14
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICIO	1	4	2	7
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CLARIDAD	1			1
ASISTENCIA TÉCNICA - OPORTUNIDAD	1			1
GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - ACCESIBILIDAD	1			1
Total	34	46	42	122

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

RECLAMOS SERVICIOS									
TIPOLOGÍA	Enero			Febrero			Marzo		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
ASISTENCIA TÉCNICA - OPORTUNIDAD	1	2	100%						
GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - ACCESIBILIDAD	1	12	100%						
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CLARIDAD	1	16	0%						
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICIO	1	4	100%	4	14	100%	2	15	100%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	5	2,6	100%	2	23,5	0%	7	7,3	86%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	25	4,2	96%	40	14	70%	33	7,9	94%
Total general	34	4,4	94%	46	14,4	70%	42	8,2	93%

El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Servicios es de:

Indicador de Oportunidad

84,4%

Tiempo Promedio de Respuesta

9,5

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

RECLAMOS PROCESOS MEN									
TIPOLOGÍA	Enero			Febrero			Marzo		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	1	100%	2	3	100%	2	3,5	100%
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A RECLAMOS CONTRA SERVICIOS MEN	1	12	100%				1	3	100%
Total general	2	6,5	100%	2	3,0	100%	3	3,3	100%

El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Procesos MEN, es de:

Indicador de Oportunidad

100%

Tiempo Promedio de Respuesta

4,1

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

QUEJAS FUNCIONARIOS MEN						
TIPOLOGÍA	Enero			Marzo		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES				2	26	100%
NEGLIGENCIA	2	26,5	100%			
Total general	2	26,5	100%	2	26,0	100%

Durante el mes de febrero no se recibieron quejas relacionadas con los procesos y /o servicios del MEN

El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Servicios es de:

Indicador de Oportunidad

84,4%

Tiempo Promedio de Respuesta

9,5

Información por dependencia



	Dirección de Calidad Para la Educación Superior	Unidad de Atención al Ciudadano	Secretaría General	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media
Cantidad	115 Reclamos	7 Reclamos	4 Quejas	3 Reclamos
% Oportunidad	84,3%	100%	100%	100%
Tiempo Promedio de Respuesta	9,2 días	12,4 días	26,3 días	3,3 días

Información por dependencia



	Dirección de Fomento de la Educación Superior	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Subdirección de Talento Humano
Cantidad	2 Reclamos	1 Reclamo	1 Reclamo
% Oportunidad	50%	100%	100%
Tiempo Promedio de Respuesta	14 días	3 días	3 días

Información por dependencia y tipología

	Asistencia Técnica - Oportunidad	Demora en las Respuestas a Derechos de Petición	Demora en las Respuestas a Reclamos Contra Servicios MEN	Generación de Políticas y Normatividad - Accesibilidad	Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones	Negligencia	Suministro y Divulgación de Información - Claridad	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Cultura de Servicio	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia del Trámite	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	Total
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1		1					1	14	98	115
Unidad de Atención al Ciudadano		1						6			7
Secretaría General					2	2					4
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media		3									3
Dirección de Fomento de la Educación Superior				1			1				2
Subdirección de Talento Humano		1									1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información			1								1
Total general	1	5	2	1	2	2	1	7	14	98	133

Quejas Otras Entidades

Del total de quejas recibidas durante el trimestre (23), **19** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 19 quejas corresponden a la misma tipología

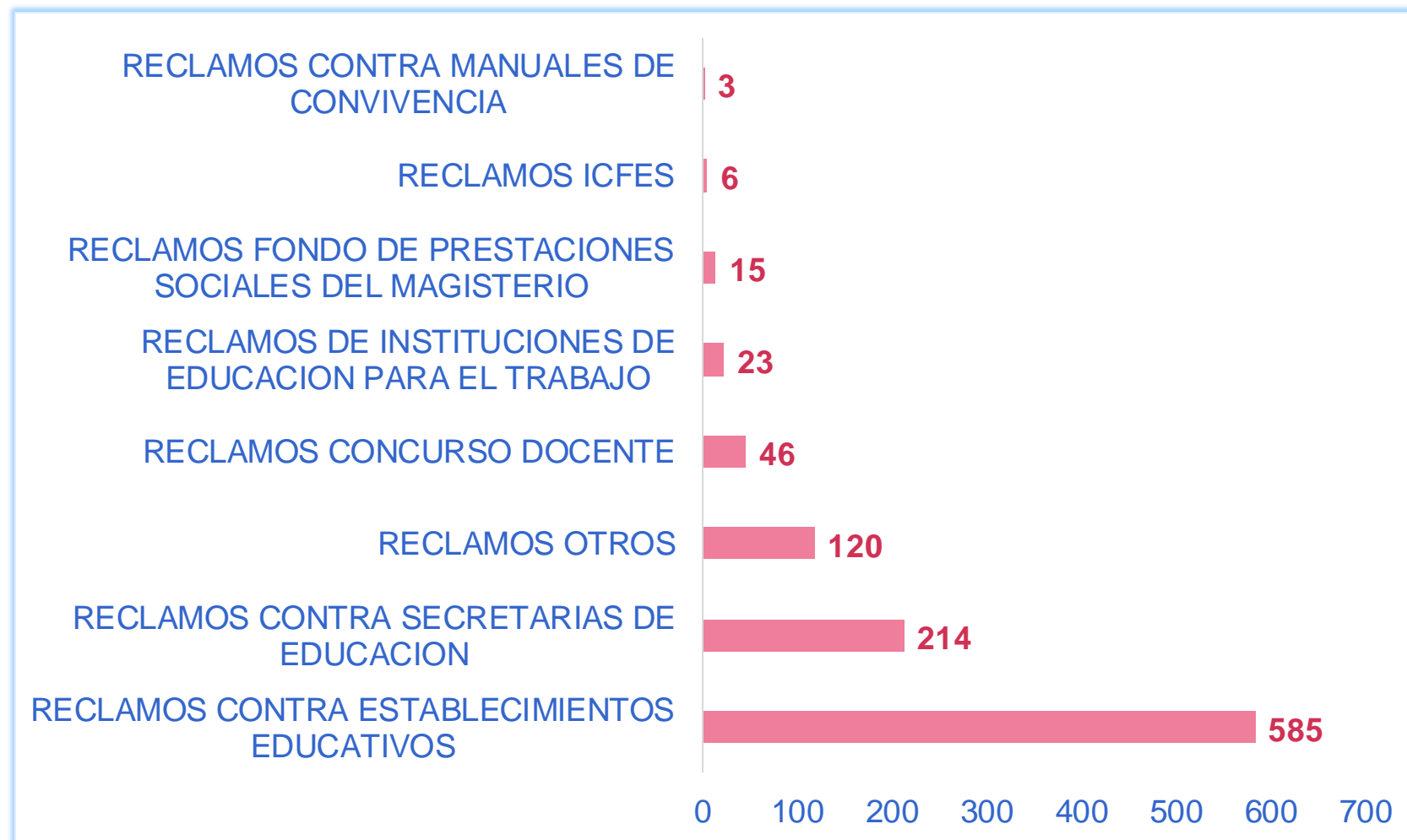
QUEJAS CONTRA
DOCENTES

FALTAS GRAVES
(VIOLADORES,
ACOSADORES,
MALTRATO)



Reclamos Otras Entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **88,7% (1012)** del total de los reclamos recibidos en el trimestre.



Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

RECLAMOS CONTRA ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	585	Gestion Institucional: Administrativa Infraestructura	581
		Gratuidad Total	3
		Útiles Inútiles	1
RECLAMOS CONTRA SECRETARIAS DE EDUCACION	214	Cobertura : Cupos	110
		Concurso Docente - Carrera Docente	16
		Evaluacion de Competencias, Reubicacion Salarial y Ascenso	62
		Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente de	18
		Irregularidades en el Manejo de Recursos Financieros	7
		Proceso de Contratacion Banco de Oferentes	1
RECLAMOS OTROS	120	Reclamos Contra Otros	120
RECLAMOS CONCURSO DOCENTE	46	Comision Nacional Del Servicio Civil	1
		Evaluacion de Competencias	45

Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

RECLAMOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACION PARA EL TRABAJO	23	Costos Educativos	5
		Gestion Institucional: Administrativa	18
RECLAMOS FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	15	Cesantias	4
		Reclamos Servicio Pension	1
		Reclamos Servicio Salud	10
RECLAMOS ICFES	6	Imposibilidad de Inscribirse Pruebas de Estado (Saber - Ecaes - Icfes)	4
		Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - Ecaes - Icfes)	2
RECLAMOS CONTRAMANUALES DE CONVIVENCIA	3	Manuales de Convivencia	3



Atención Presencial

Interacciones atendidas a través del canal presencial

Total Interacciones
1062



Categorización de las Interacciones



Tiempo Promedio

Tiempo promedio
Atención

00:8:35

Tiempo promedio
Espera

00:00:32

Atención
0:08:10

Espera
0:00:33

Enero

Atención
0:9:46

Espera
0:00:27

Febrero

Atención
0:07:49

Espera
0:00:36

Marzo



Centro de Contacto

Tabla información general

Canal Telefónico

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Enero	9918	9469	95,47%	449	4,53%
Febrero	11002	10588	96,24%	414	3,76%
Marzo	12229	11500	94,04%	729	5,96%

Total Recibidas
33149

Total Atendidas
31557

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

95,20%

Tabla información general

Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas	Interacciones Abandonadas y otras interacciones	% Interacciones abandonadas y otras interacciones
Enero	1447	1341	92,67%	106	7,33%
Febrero	1436	1362	94,85%	74	5,15%
Marzo	1314	1229	93,53%	85	6,47%

Total Recibidas
4197

Total Atendidas
3932

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

93,69%

Tabla información general

Chat Bot

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Enero	16321	13843	2478	84,82%
Febrero	14838	12692	2146	85,54%
Marzo	13381	11372	2009	84,99%

No. De Preguntas
44540

Preguntas
Contestadas
37907

El porcentaje de
llamadas atendidas
del trimestre es
85,11%

Tabla información general

Web Call Back

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero	181	144	79,56%
Febrero	167	119	71,26%
Marzo	169	117	69,23%

Total Recibidas
517

Llamadas
Efectivas 380

El porcentaje de
llamadas atendidas
del trimestre es
73,50%

Tabla información general

Buzón

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero	821	36	4,38%
Febrero	451	23	5,10%
Marzo	446	20	4,48%

Mensajes Guardados
1718

Llamadas Efectivas
79

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

4,60%



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)