



**La educación
es de todos**

Mineducación

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Segundo Trimestre 2022

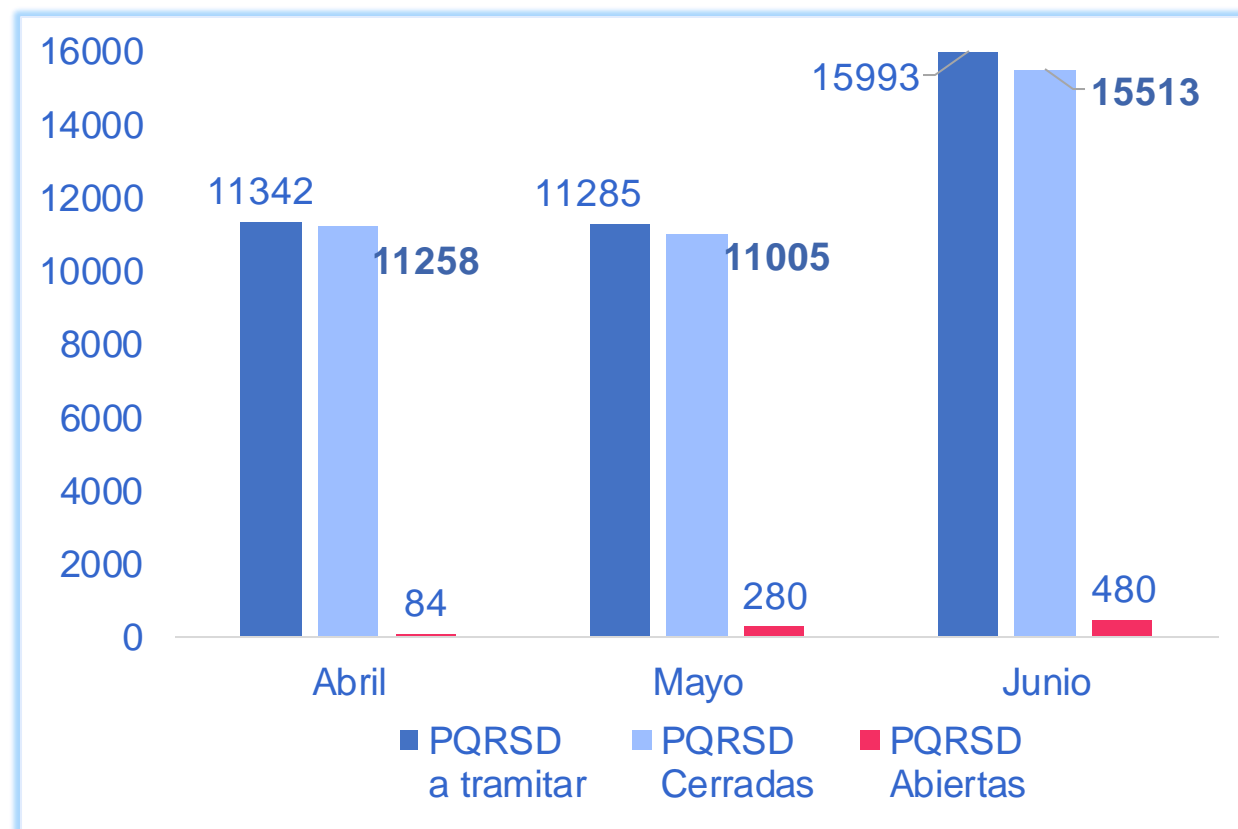
Julio 2022

Tabla de información general PQRSD a tramitar en el segundo trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Abril	11342	11258	84
Mayo	11285	11005	280
Junio	15993	15513	480
Total	38620	37776	844

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

30688



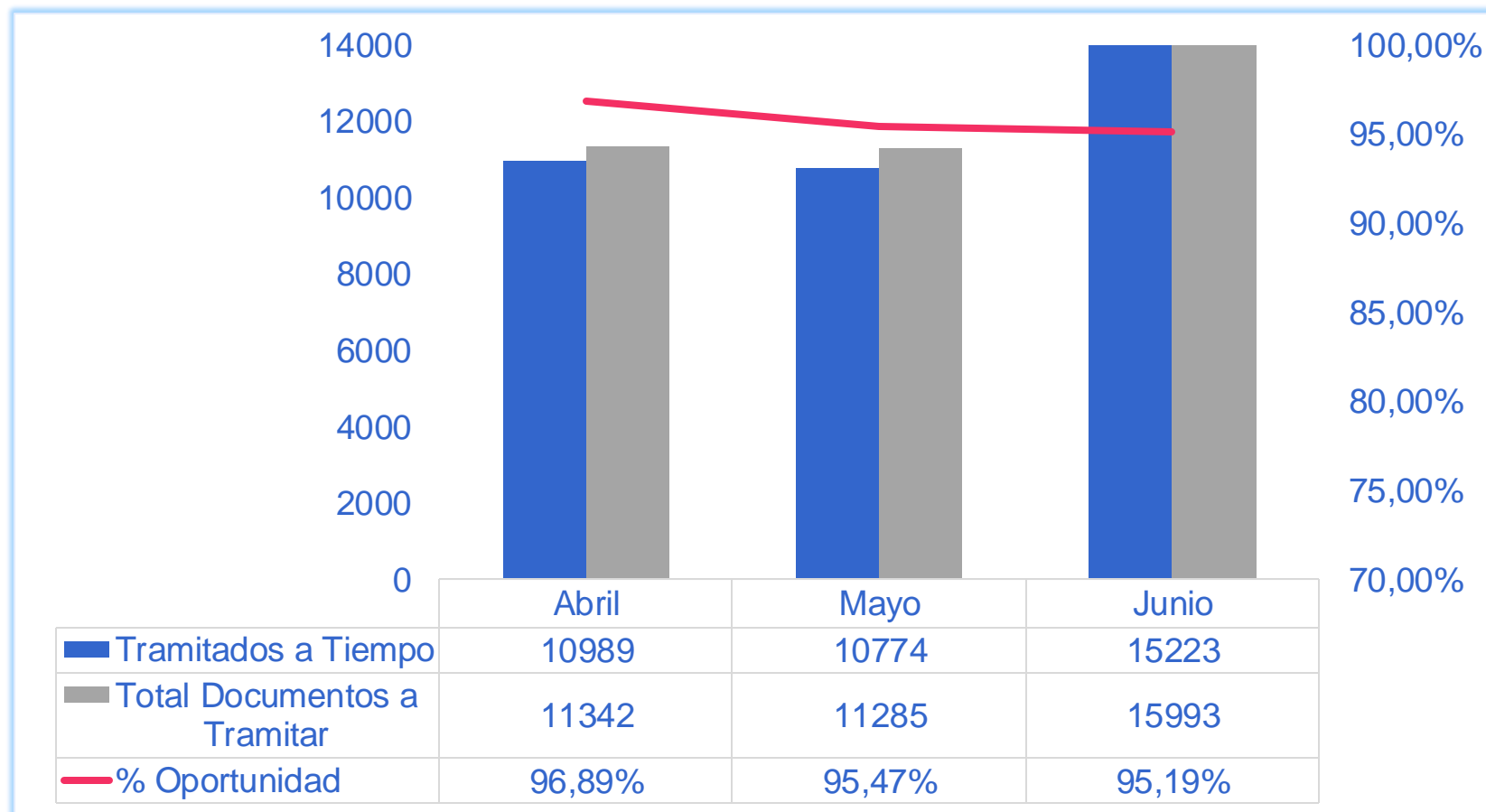
Porcentaje de Oportunidad Trimestral

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

95,85%

Con respecto al trimestre anterior el indicador incrementó en

4,1%

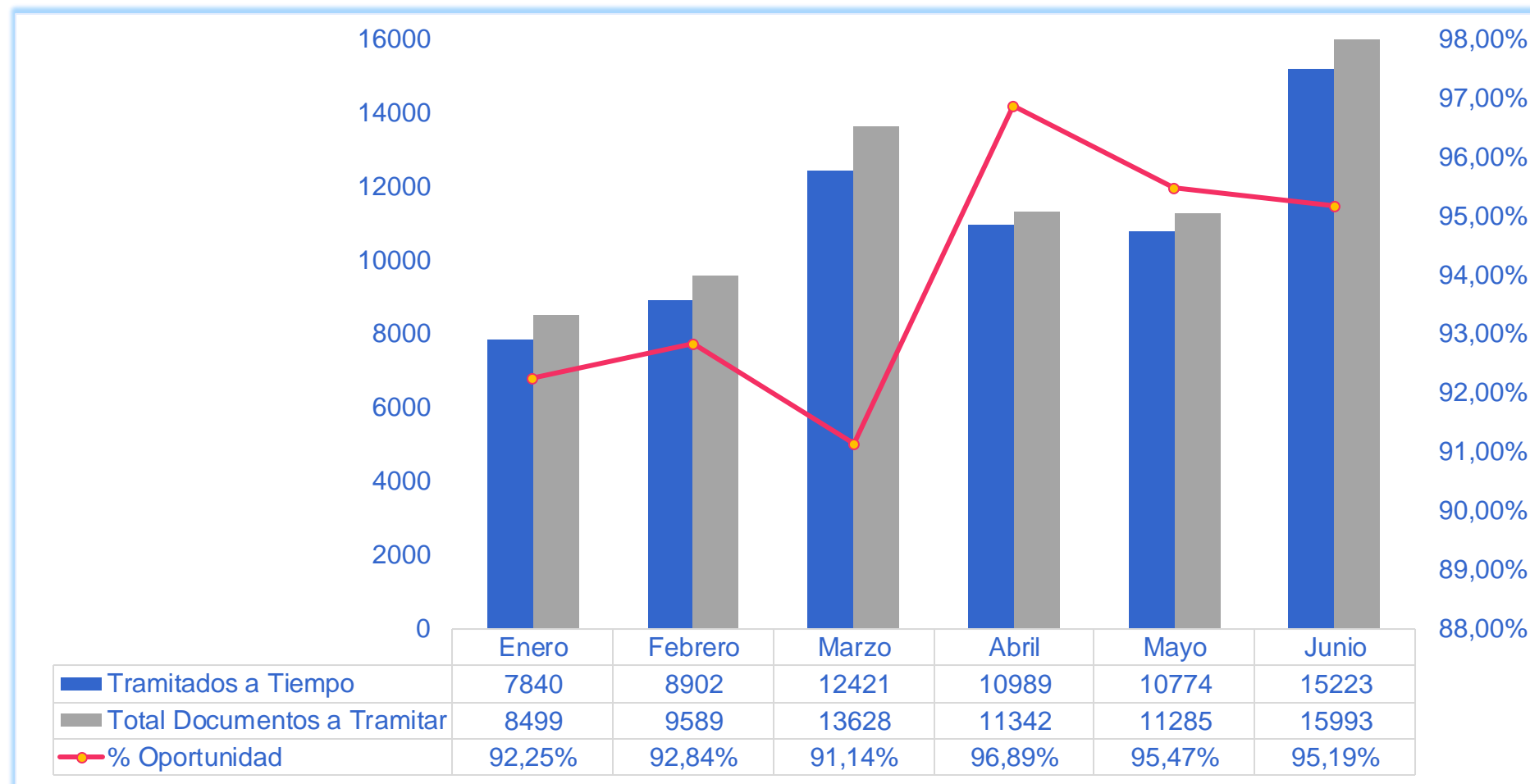


Porcentaje de Oportunidad Semestral

Durante el primer semestre del año 2022 se han gestionado de manera oportuna 66149 PQRSD y de manera extemporánea 4187.

El porcentaje de oportunidad del semestre es:

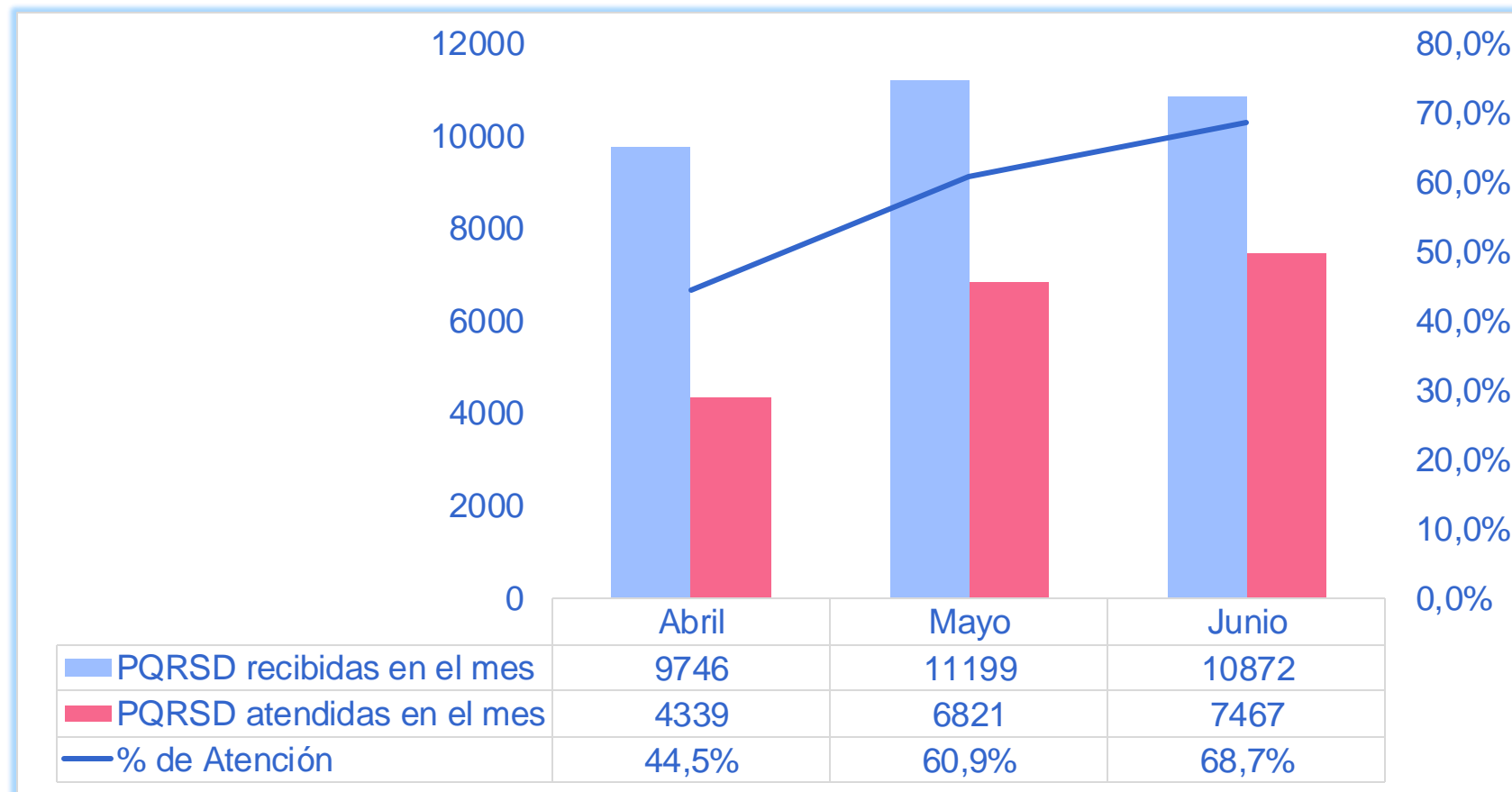
93,96%



Porcentaje de Atención Trimestral

Durante el segundo trimestre del año 2022 se recibieron en total 31817 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 27498, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

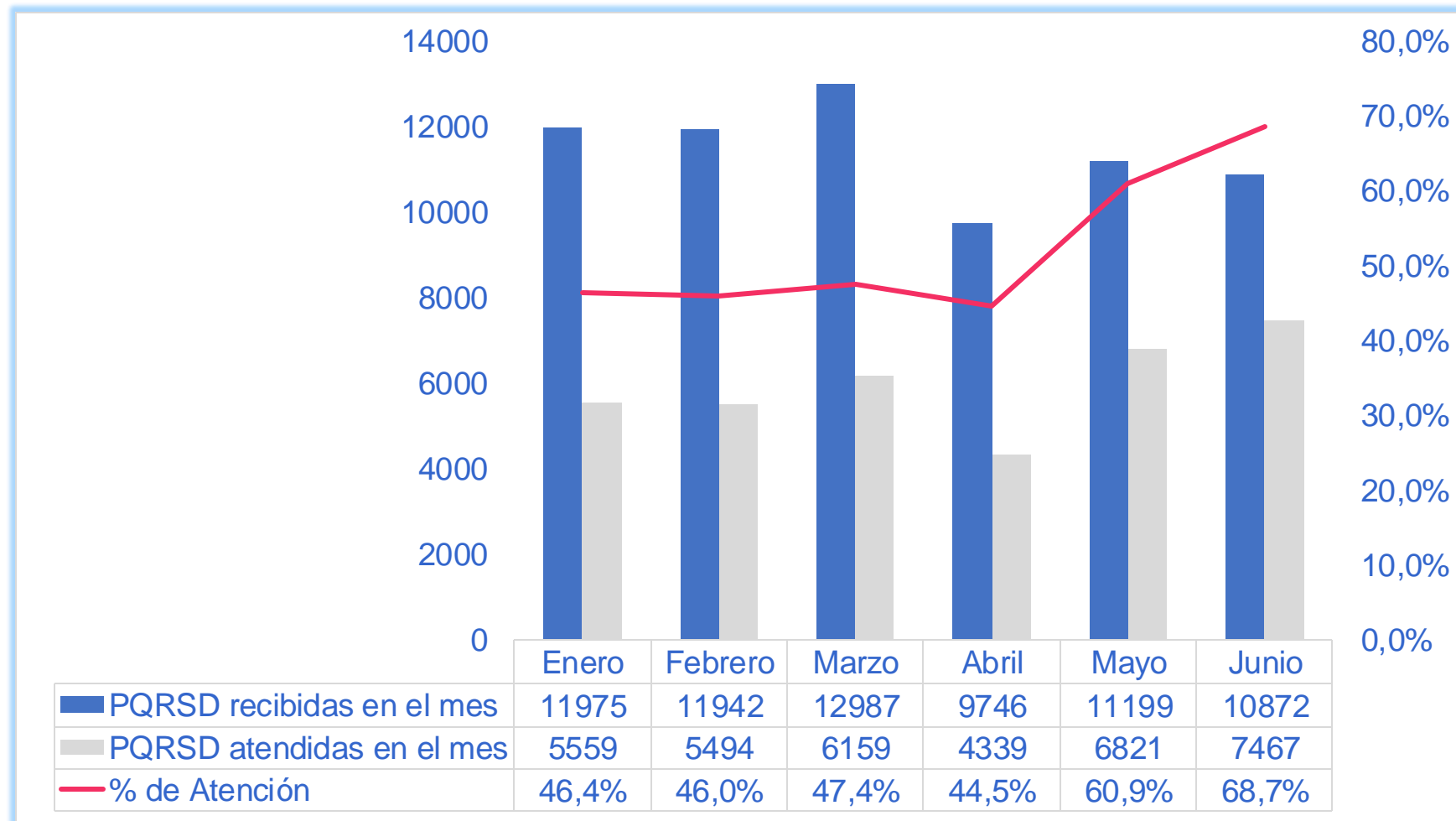
86,4%



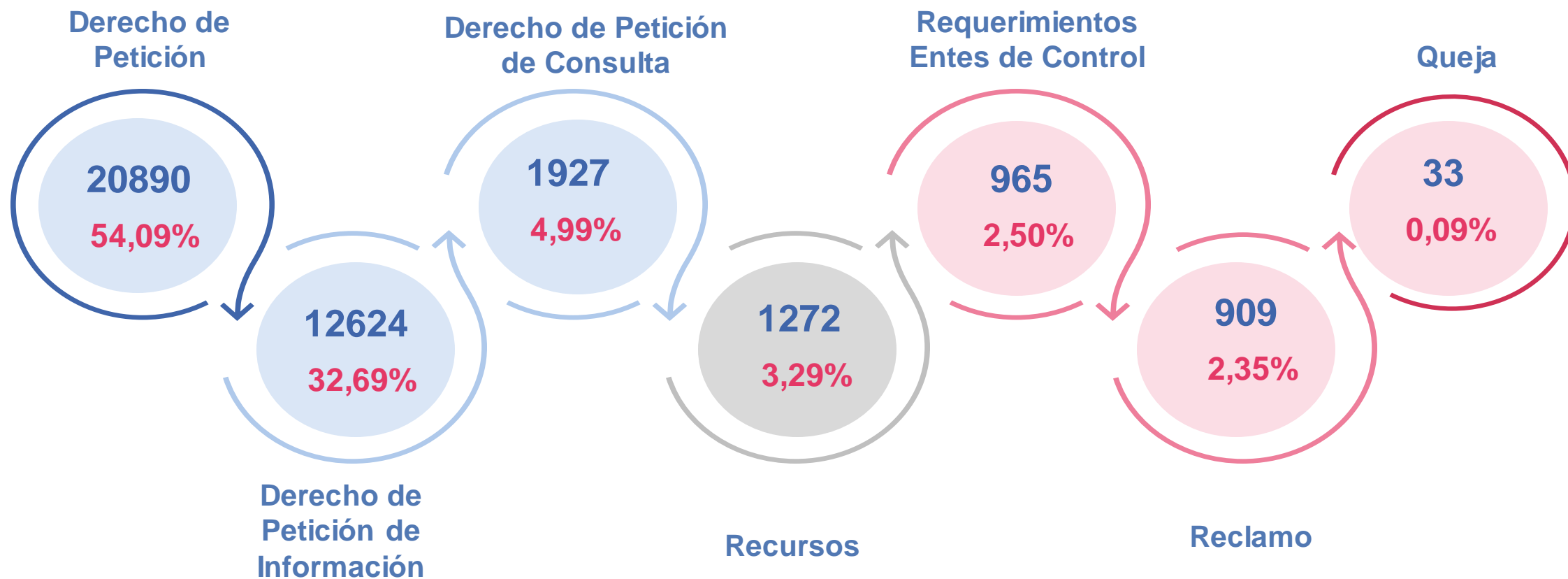
Porcentaje de Atención Semestral

Durante el primer semestre del año 2022 se recibieron en total 68721 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 63660, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

92,6%



Tipo de requerimiento Cantidad vs Porcentaje de Participación

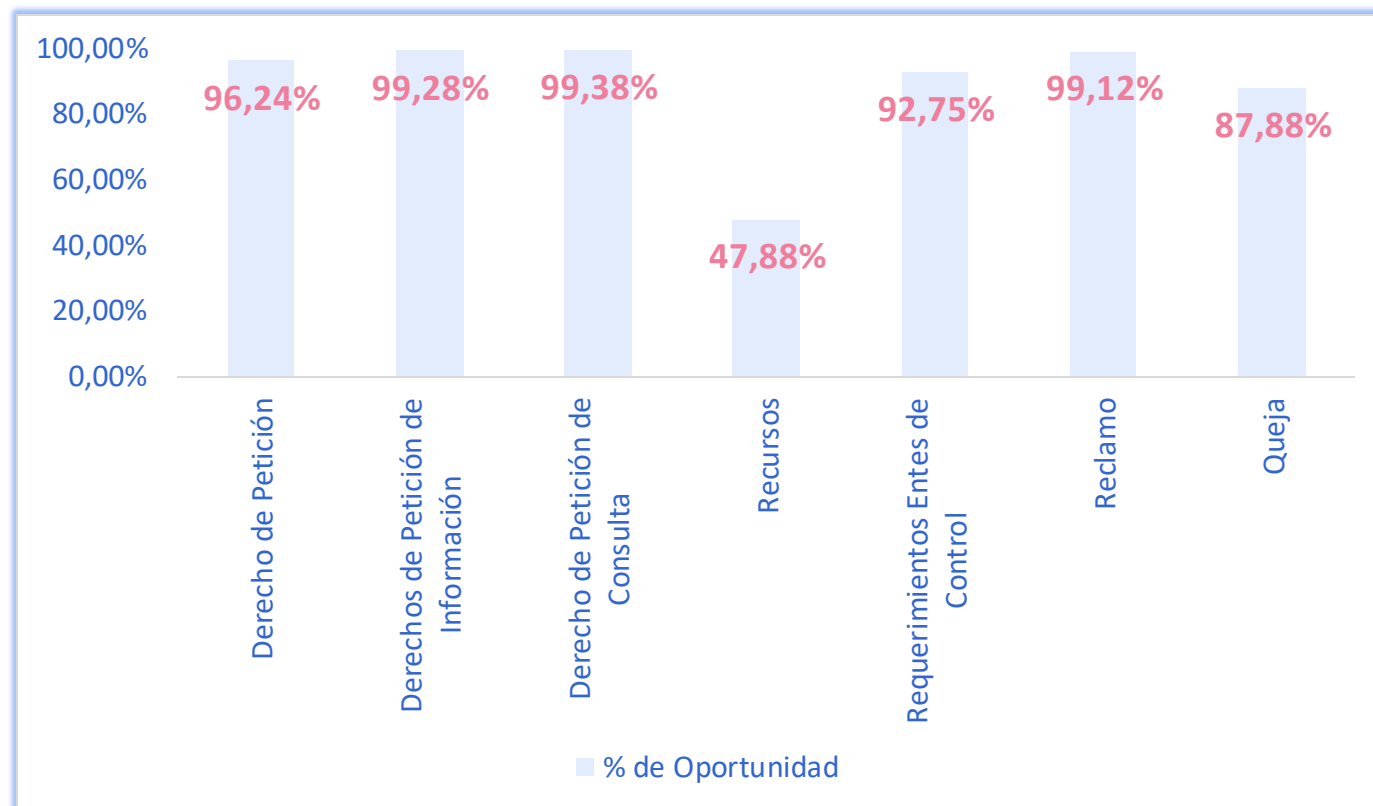


El **86,78%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **2,44%**

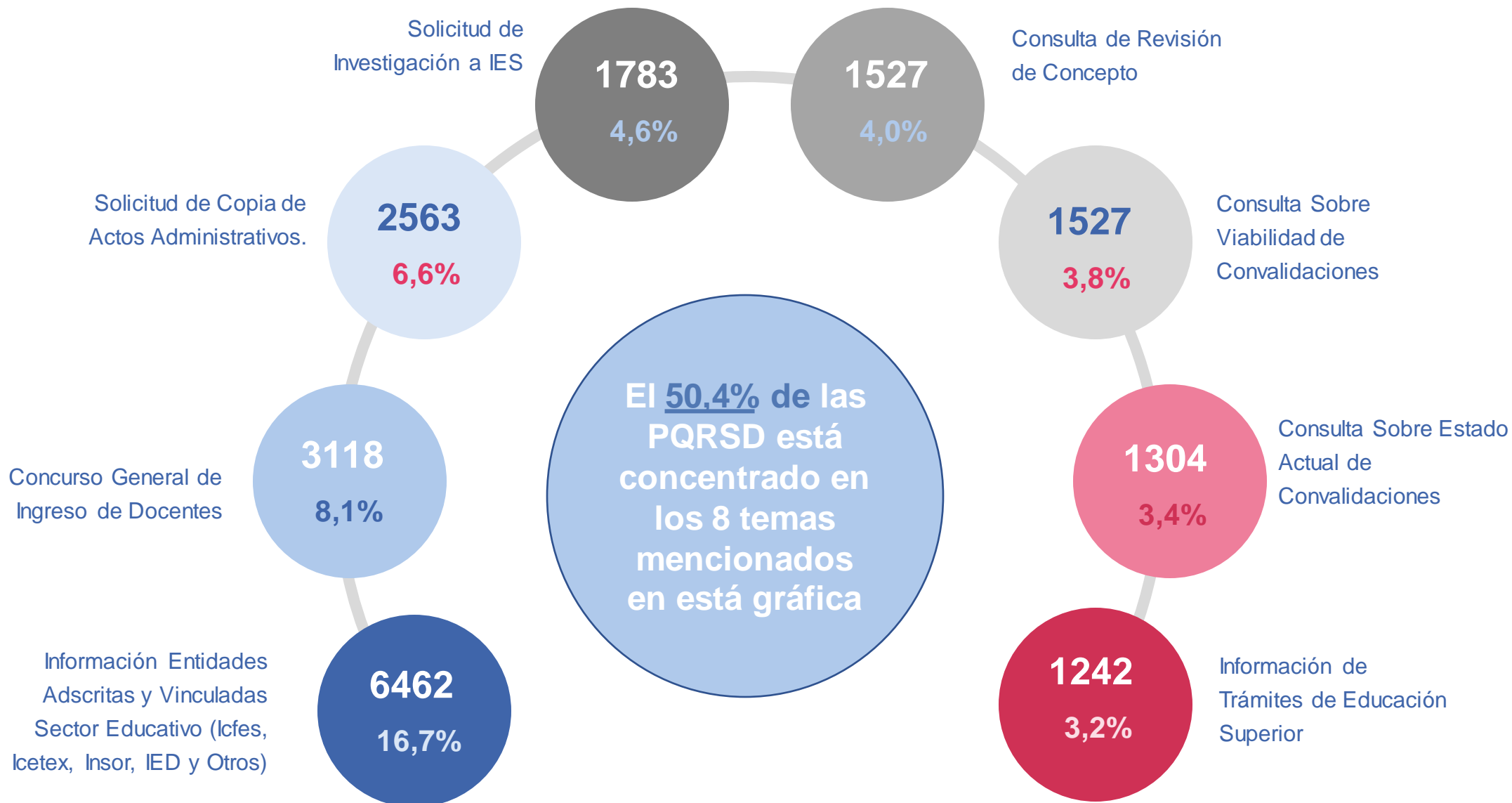


Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	20890	20756	134
Derechos de Petición de Información	12624	12554	70
Derecho de Petición de Consulta	1927	1924	3
Recursos	1272	658	614
Requerimientos Entes de Control	965	946	19
Reclamo	909	905	4
Queja	33	33	0
Total General	38620	37776	844



Temas de mayor consulta



Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el **92,2%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación con mayor participación, las dos dependencias representan el **42%** (16155 PQRSD) del total de documentos que se debían tramitar en el MEN



Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	11879	31%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	4276	11%
Grupo de Convalidaciones	4226	11%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3014	8%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2394	6%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2072	5%
Subdirección de Talento Humano	1046	3%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	791	2%
Subdirección de Fomento de Competencias	776	2%
Oficina Asesora Jurídica	769	2%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	741	2%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	703	2%
Subdirección de Acceso	639	2%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	548	1%
Grupo de Certificaciones	544	1%
Subdirección de Monitoreo y Control	530	1%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	340	1%
Subdirección de Permanencia	314	1%

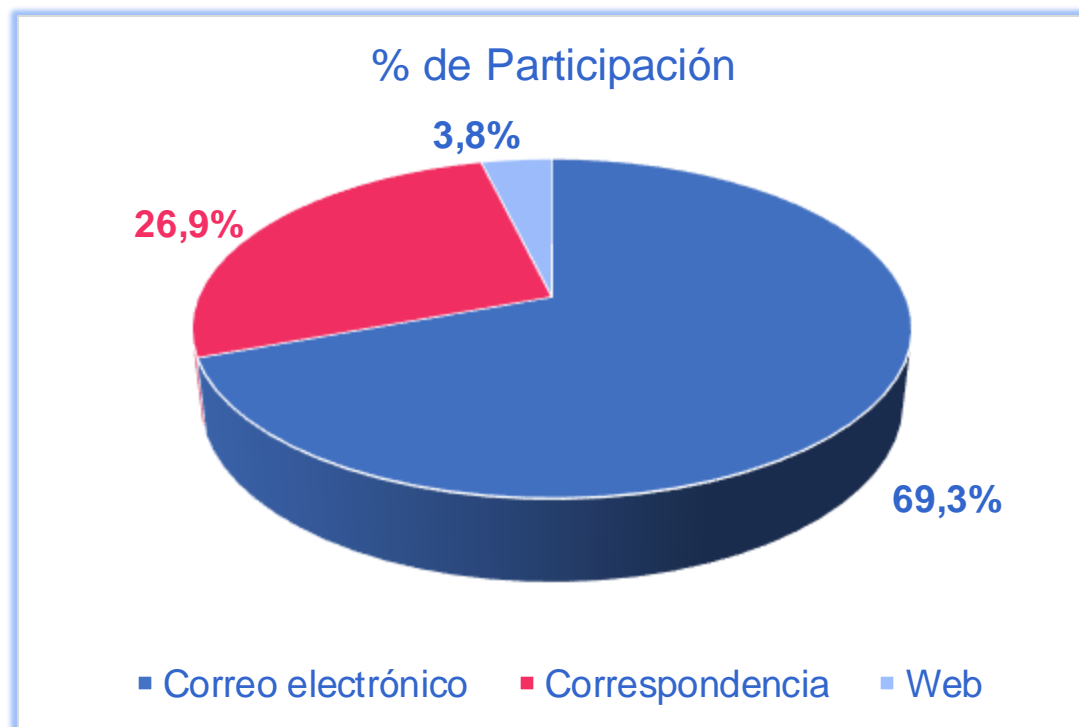
Detalle por Dependencia

El **7,8%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Contratación	280	1%
Grupo de Gestión Documental	277	1%
Dirección de Cobertura y Equidad	267	1%
Programa Todos a Aprender	259	1%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	183	0%
Cna	174	0%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	153	0,4%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	145	0,4%
Grupo de Tesorería	139	0,4%
Grupo de Recaudo	133	0,3%
Oficina de Control Interno	116	0,3%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	111	0,3%
Asesores del despacho	99	0,3%
Subdirección de Gestión Administrativa	96	0,2%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	89	0,2%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	84	0,2%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Primera Infancia	58	0%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	50	0%
Grupo de Control Interno Disciplinario	49	0%
Secretaría General	45	0%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	43	0%
Grupo de Presupuesto	36	0%
Despacho del Ministro	30	0,1%
Grupo de Contabilidad	25	0,1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	22	0,1%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	19	0,05%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	11	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	7	0,02%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	6	0,02%
Entes de Control	5	0,01%
Central de Cuentas	4	0,01%
Subdirección de Gestión Financiera	3	0,01%

Detalle por Canales de Atención

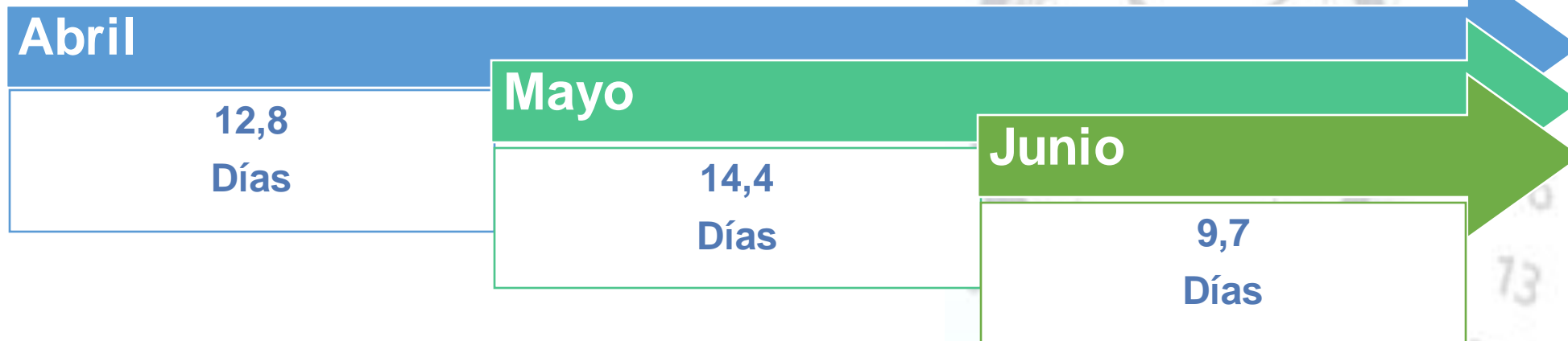


Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	26781
Web	10371
Correspondencia	1468
Total general	38620

El canal de atención de preferencia de los ciudadanos para radicar sus PQRSD corresponde al correo electrónico



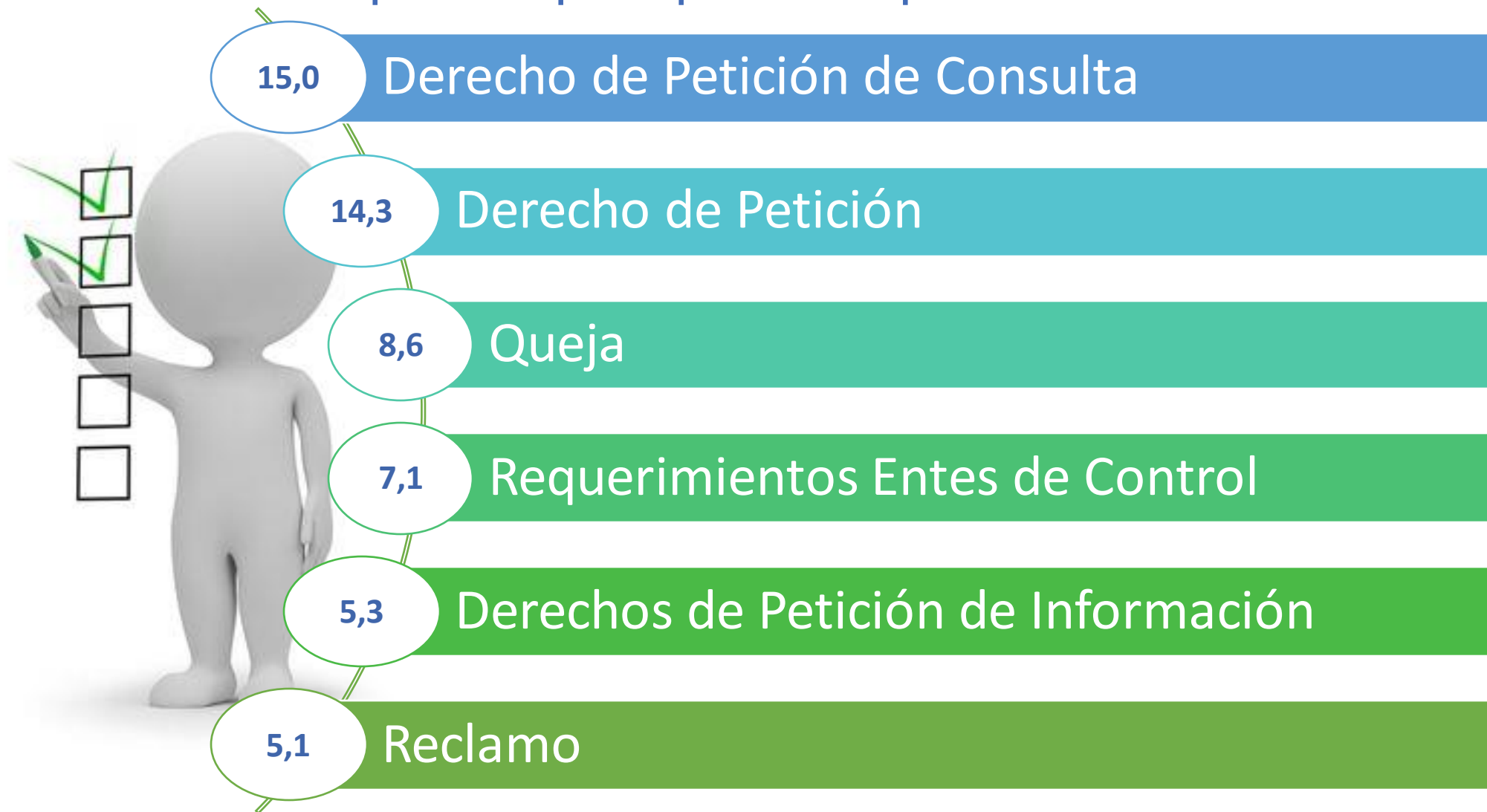
Tiempo promedio de respuesta por mes



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

12,3
días

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





Derechos de Petición de Información

Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar
12624

Abril	3654
Mayo	3499
Junio	5471

A tiempo
12533

Abril	3649
Mayo	3485
Junio	5399

Extemporáneas
91

Abril	5
Mayo	14
Junio	72

Respuestas Negativas
0

Respuestas Negativas por
Inexistencia de información
0

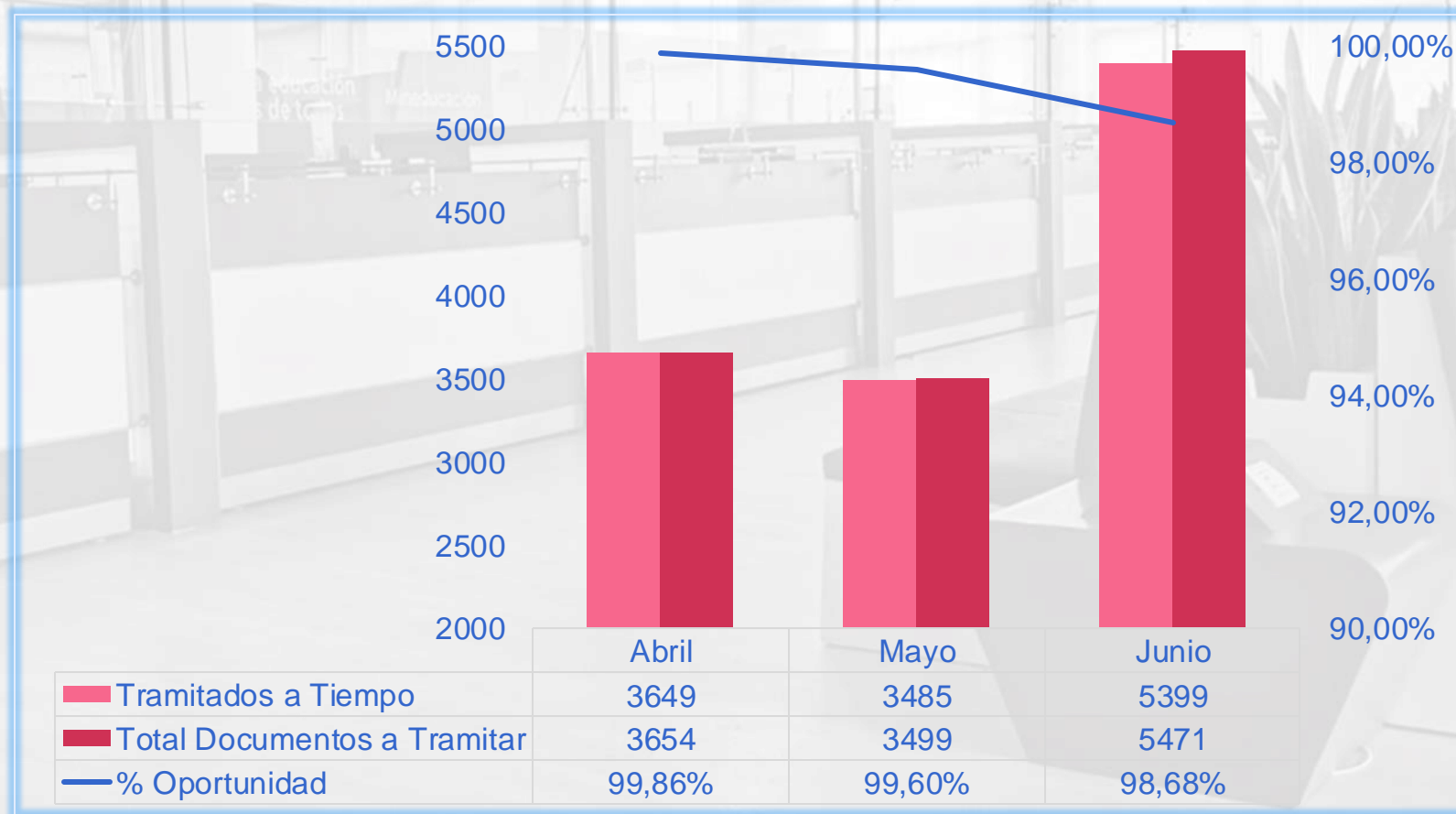
Abiertas
70

Cerradas
12554

Porcentaje de Oportunidad Derechos de Petición de Información

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

99,28%





Quejas y Reclamos

Información General Semestral Quejas y Reclamos

MES	QUEJA			RECLAMO			RESULTADO GENERAL		
	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad
Enero	2	26,5	100,0%	150	3,3	98,7%	152	3,6	98,7%
Febrero	3	14,0	66,7%	461	5,4	96,3%	464	5,4	96,1%
Marzo	18	14,3	94,4%	530	5,8	98,9%	548	6,1	98,7%
Abril	9	9,7	88,9%	339	5,5	99,1%	348	5,6	98,9%
Mayo	9	7,4	100,0%	296	5,3	99,0%	305	5,3	99,0%
Junio	15	8,7	80,0%	278	4,5	99,3%	293	4,7	98,3%
Total	56	11,4	89,3%	2054	5,2	98,4%	2110	5,4	98,2%

Información General Trimestral Quejas y Reclamos

Quejas

33

3,5%

Reclamos

913

96,5%

Indicador de Oportunidad

Trimestre

98,7%

Quejas

87,9%

Reclamos

99,1%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

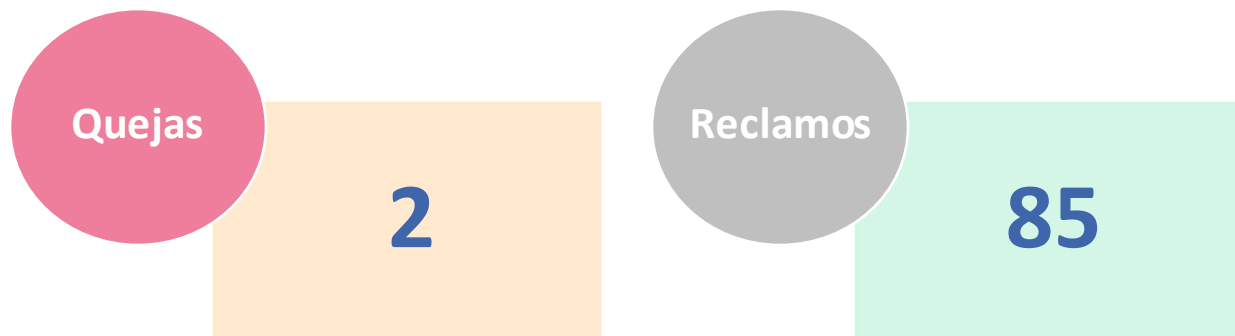
Tipo Requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	9	88,9%	9	100,0%	15	80,0%
Reclamo	339	99,1%	296	99,0%	278	99,3%
Total general	348	98,85%	305	99,02%	293	98,29%

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 9,2% corresponde a procesos o servicios relacionados directamente con el Ministerio de Educación



Indicador de Oportunidad	
Trimestre	94,3%
Quejas	100%
Reclamos	94,1%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos						
Tipo Requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	1	100,00%	1	100,00%	-	-
Reclamo	36	100,00%	25	88,00%	24	91,67%
Total general	<u>37</u>	100,00%	<u>26</u>	88,46%	<u>24</u>	91,67%

Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

QUEJAS FUNCIONARIOS MEN			
TIPOLOGÍA	Abril	Mayo	Total
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO de SUS FUNCIONES	1		1
NEGLIGENCIA		1	1
Total	1	1	2

RECLAMOS PROCESOS MEN				
TIPOLOGÍA	Abril	Mayo	Junio	Total
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS de PETICIÓN	5	6	5	16
Total general	5	6	5	16

RECLAMOS SERVICIOS				
TIPOLOGÍA	Abril	Mayo	Junio	Total
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA de SERVICIO	7		1	8
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	3	2	5	10
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	21	17	13	51
Total general	31	19	19	69

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

RECLAMOS SERVICIOS									
TIPOLOGÍA	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA de SERVICIO	7	11	100%				1	9	100%
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	3	6,3	100%	2	11	50%	5	10,0	80%
TRAMITES de ASEGURAMIENTO de CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	21	10,8	100%	17	8,41176471	88%	13	6,3	92%
Total general	31	10,4	100%	19	8,7	84%	19	7,4	89%

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

Indicador de Oportunidad

92,8%

Tiempo Promedio de Respuesta

9,1

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

RECLAMOS PROCESOS MEN									
TIPOLOGÍA	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS de PETICIÓN	5	6	100%	6	6,8	100%	5	9,8	100%
Total general	5	6,0	100%	6	6,8	100%	5	9,8	100%

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

Indicador de Oportunidad

100%

Tiempo Promedio de Respuesta

7,5

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

QUEJAS FUNCIONARIOS MEN						
TIPOLOGÍA	Abril			Mayo		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO de SUS FUNCIONES	1	6	100%			
NEGLIGENCIA				1	18	100%
Total general	1	6,0	100%	1	18,0	100%

Durante el mes de junio 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

100%

Tiempo Promedio de Respuesta

26,3

Información por dependencia



	Dirección de Calidad Para la Educación Superior	Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	Unidad de Atención al Ciudadano	Secretaría General
Cantidad	61 Reclamos	16 Reclamos	8 Reclamos	2 Quejas
% Oportunidad	91,8%	100%	100%	100%
Tiempo Promedio de Respuesta	8,9 días	7,5 días	10,8 días	12 días

Información por dependencia y tipología

	Demora en las Respuestas a Derechos de Petición	Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones	Negligencia	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Cultura de Servicio	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia del Trámite	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	Total
Dirección de Calidad Para la Educación Superior					10	51	61
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	16						16
Unidad de Atención al Ciudadano				8			8
Secretaría General		1	1				2
Total general	16	1	1	8	10	51	87

Quejas Otras Entidades

Del total de quejas recibidas durante el trimestre (33), **31** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 31 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 **90,7% (828)** del total (913) de los reclamos recibidos en el trimestre.



Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

RECLAMOS CONTRAESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	489	Gestión Institucional: Administrativa - Infraestructura	489
RECLAMOS CONTRASECRETARÍAS de EDUCACIÓN	138	Evaluación de Competencias, Reubicación Salarial y Ascenso	58
		Concurso Docente - Carrera Docente	32
		Cobertura : Cupos	27
		Irregularidades en el Manejo de Recursos Financieros	10
		Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente de	7
		Acoso Laboral	2
		Proyecto de Infraestructura Financiados por Ley 21	1
		Proceso de Contratación Banco de Oferentes	1
RECLAMOS OTROS	110	Reclamos Contra Otros	110

Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

RECLAMOS CONCURSO DOCENTE	30	Evaluación de Competencias	30
RECLAMOS FONDO de PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO	28	Reclamos Servicio Pensión	22
		Reclamos Servicio Salud	4
		Cesantias	2
RECLAMOS de INSTITUCIONES de EDUCACION para EL TRABAJO	17	Gestión Institucional: Administrativa Docente	15
		Costos Educativos	2
RECLAMOS ICFES	15	Imposibilidad de Inscribirse Pruebas de Estado (Saber - Ecaes - Icfes)	12
		Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - Ecaes - Icfes)	3
RECLAMOS ICETEX	1	Falta Respuesta Solicitudes Icetex	1



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
Abril	8749	8407	96,09%	342	3,91%
Mayo	9841	9604	97,59%	237	2,41%
Junio	9604	9352	97,38%	252	2,62%

Total Recibidas
28194

Total Atendidas
27363

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

97,05%

Tabla información general

Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas	Interacciones Abandonadas y otras interacciones	% Interacciones abandonadas y otras interacciones
Abril	959	903	94,16%	56	5,84%
Mayo	970	923	95,15%	47	4,85%
Junio	889	839	94,38%	50	5,62%

Total Recibidas
2818

Total Atendidas
2665

El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

94,57%

Tabla información general

Chat Bot

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Abril	10426	8896	1530	85,33%
Mayo	10947	9326	1621	85,19%
Junio	10963	9402	1561	85,76%

No. de Preguntas
32336

Preguntas
Contestadas
27624

El porcentaje de
mensajes atendidos
del trimestre es

85,43%

Tabla información general

Web Call Back

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Abril	131	87	66,41%
Mayo	88	59	67,05%
Junio	114	85	74,56%

Total Recibidas
333

Llamadas Efectivas 231

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es
69,37%

Tabla información general

Buzón

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Abril	397	23	5,79%
Junio	288	9	3,13%

Mensajes
Guardados
685

Llamadas Efectivas
32

El porcentaje de
llamadas atendidas
del trimestre es

4,67%



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)