

**INFORME TRIMESTRAL PQRSD** 

**Primer Trimestre 2023** 



www.mineducacion.gov.co

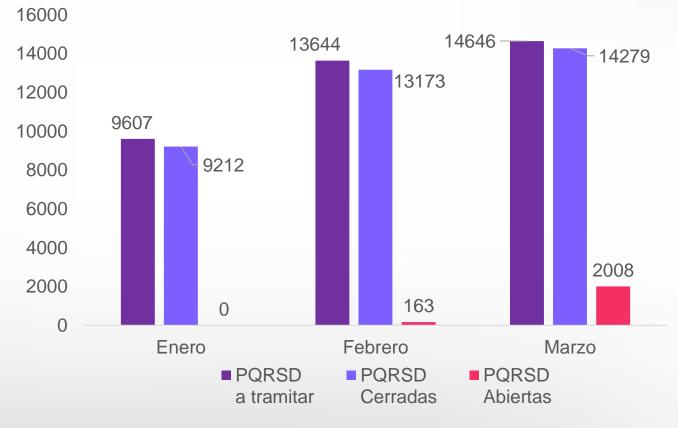


# Tabla de información general PQRSD a tramitar en el primer trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas	
Enero	9607	9212	0	
Febrero	13644	13173	163	
Marzo	14646	14279	2008	
Total	37897	33147	2171	

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

37897



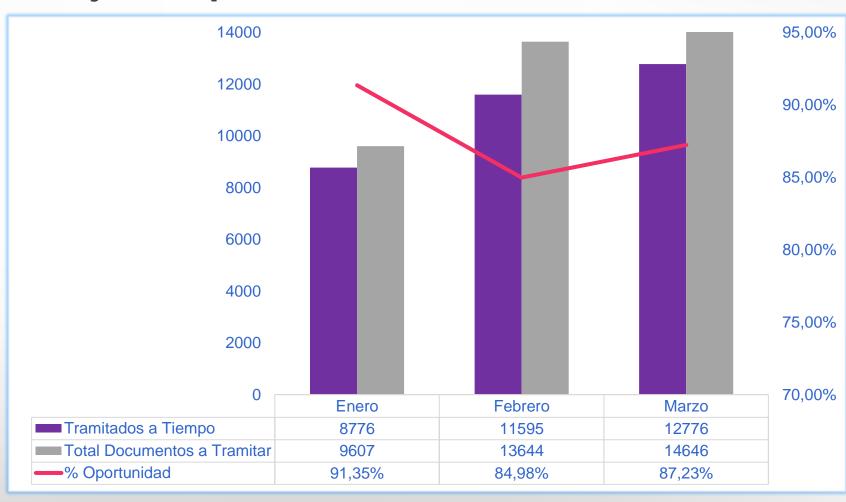


#### Porcentaje de oportunidad trimestral

Durante el primer trimestre del año 2023 el porcentaje de oportunidad general fue del

87,47%

Con respecto al trimestre anterior el indicador disminuyo en 3.52%

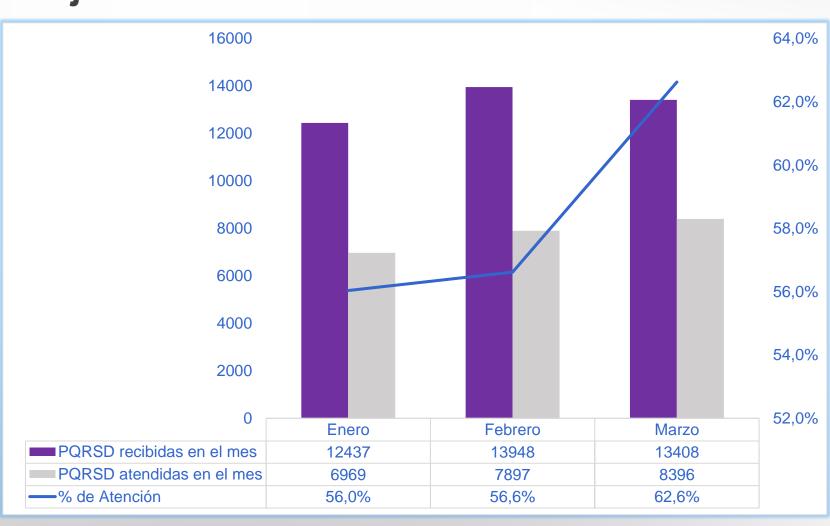




#### Porcentaje de atención trimestral

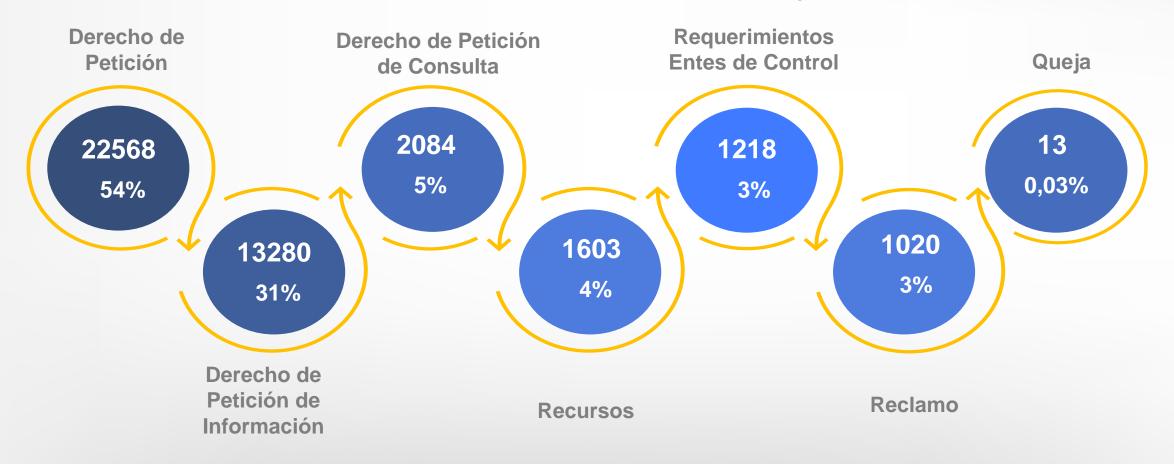
Durante el primer trimestre del año 2023 se recibieron en total 39.793 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 23.262, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

58,5%





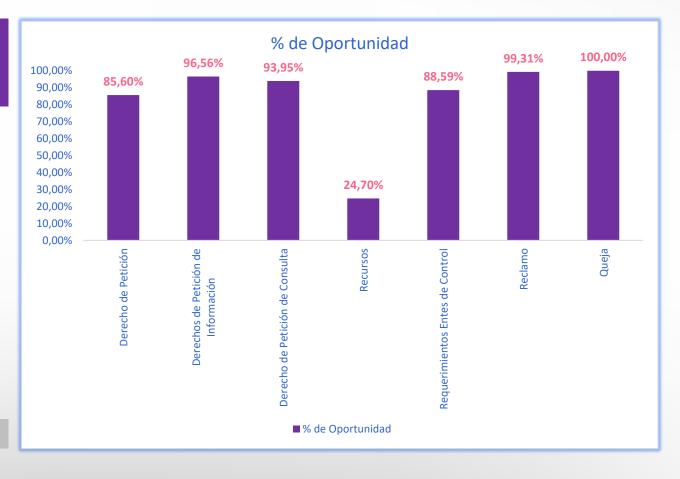
### Tipo de requerimiento cantidad vs porcentaje de participación





#### Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	22568	22162	406
Derechos de Petición de Información	13280	13256	27
Derecho de Petición de Consulta	2084	2074	10
Recursos	1603	567	1036
Requerimientos Entes de Control	1218	1206	12
Reclamo	1020	1020	
Queja	13	13	
Sugerencia			
Total General	41786	40298	1491









#### Detalle por dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el 92% del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones, las dos dependencias representan el 43,49% (18171 PQRSD) del total de documentos que se debían tramitar en el MEN

Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	13063	31,26%
Grupo de Convalidaciones	5108	12,22%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3869	9,26%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3623	8,67%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3535	8,46%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1628	3,90%
Subdirección de Talento Humano	932	2,23%
Oficina Asesora Jurídica	706	1,69%
Subdirección de Acceso	691	1,65%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	662	1,58%
Subdirección de Fomento de Competencias	652	1,56%
Subdirección de Contratación	591	1,41%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	578	1,38%
Subdirección de Monitoreo y Control	570	1,36%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	549	1,31%
Educativa	540	1,29%
Grupo de Certificaciones	415	0,99%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	381	0,91%
Programa Todos a Aprender	354	0,85%



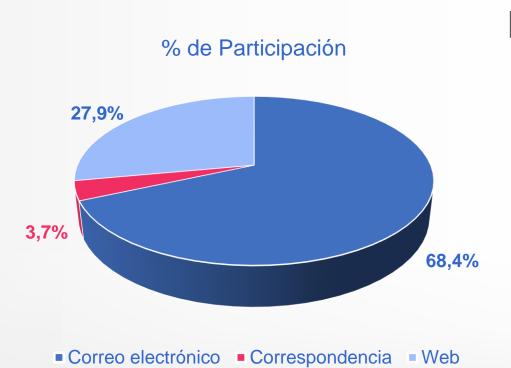
#### Detalle por dependencia

#### El 8% de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Cobertura y Equidad	350	0,84%
Grupo de Tesorería	299	0,72%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	247	0,59%
Entes de Control	240	0,57%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	214	0,51%
Subdirección de Permanencia	210	0,50%
Asesores del despacho	186	0,45%
Cna	183	0,44%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	172	0,41%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	139	0,33%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	121	0,29%
Grupo de Recaudo	111	0,27%
Secretaría General	105	0,25%
Pueblos y Comunidades Étnicas	95	0,23%
Despacho del Ministro	83	0,20%
Oficina de Control Interno	77	0,18%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Grupo de Gestión Documental	75	0,18%
Subdirección de Gestión Administrativa	68	0,16%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	66	0,16%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	58	0,14%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	50	0,12%
Dirección de Primera Infancia	33	0,08%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	30	0,07%
Grupo de Contabilidad	29	0,07%
Grupo de Presupuesto	19	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones	19	0,05%
Grupo de Control Interno Disciplinario	15	0,04%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	13	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	10	0,02%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	6	0,01%





#### Detalle por canales de atención

Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	28563
Web	1547
Correspondencia	11676
Total general	41786

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 primer trimestre del año 2023 fue

12,19 días



#### Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





Derechos de petición de información



#### Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar 12098

A tiempo 11668 Extemporáneas 430

Enero	3172
Febrero	4458
Marzo	4468

Enero	3132
Febrero	4323
Marzo	4213

Enero	40
Febrero	135
Marzo	255

Respuestas Negativas **62** 

Respuestas Negativas por Inexistencia de información

41

Traslados por competencia 5738

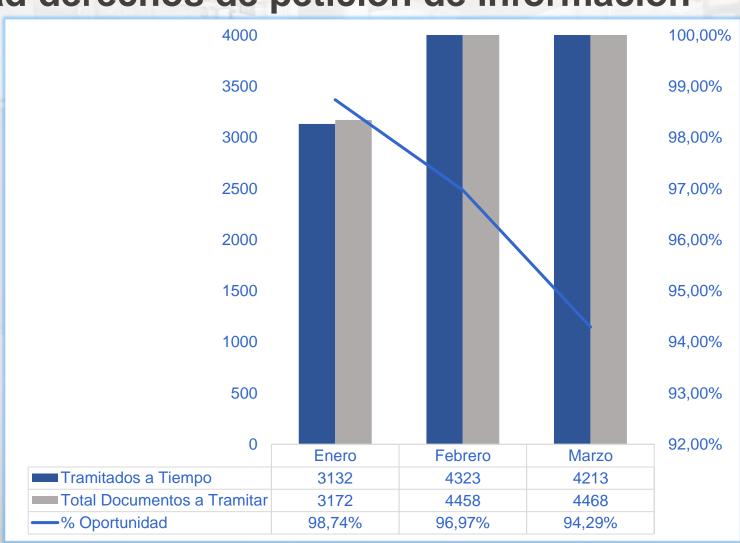
Abiertas 22

Cerradas 12076



### Porcentaje de oportunidad derechos de petición de información

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







### Información general quejas y reclamos

		Queja	Queja			Reclamo		Resultado general		
Mes	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	
Enero	1	5,0	100,00%	184	4,8	96,2%	185	4,8	96,2%	
Febrero	5	14,0	100,00%	304	4,2	97,0%	309	4,3	97,1%	
Marzo	3	3,7	100,00%	431	5,1	97,0%	434	5,1	97,0%	
Total	9	9,6	100,0%	919	4,7	96,8%	928	4,8	96,9%	



#### Información General Trimestral Quejas y Reclamos

Quejas 9 0,97%

Reclamos
919
99,03%

Indicador de Oportunidad				
Trimestre 96,6%				
Quejas	100%			
Reclamos	96,8%			

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos								
	Enero		Fe	Febrero		Marzo		
Tipo Requerimiento	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad		
Queja	1	100%	5	100%	3	100%		
Reclamo	184	96,2%	304	97,0%	431	97,0%		
Total general	<u>185</u>	96,2%	<u>309</u>	97,1%	<u>434</u>	97,0%		





#### 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

Quejas

3

Reclamos 69

Indicador de Oportunidad						
Trimestre 83,3%						
Quejas	100%					
Reclamos	82,6%					

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos										
	E	nero	Fe	brero	Marzo					
Tipo Requerimiento	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad				
Queja	0	-%	3	100%	0	-%				
Reclamo	20	95,00%	31	80,6%	18	72,2%				
Total general	<u>20</u>	90,50%	<u>34</u>	95,00%	<u>18</u>	95,50%				



#### Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

Quejas funcionarios MEN								
Tipología	Total							
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	3	2						
Negligencia	1	1						
Total	2	3						

Reclamos procesos MEN							
Tipología	Tipología Enero Febrero Marzo						
Demora en las respuestas a derechos de petición	2	10	1	13			
Total general	2	10	1	13			

Reclamos servicios									
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total					
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - cultura de servicio	4		1	5					
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite		1		1					
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	13	19	15	47					
Total general	17	20	16	53					



#### Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

#### Detalle Mensual

Reclamos servicios									
		Enero			Febrero			Marzo	
Tipología	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - cultura de servicio	4	13,5	100%	-			1	3,0	100%
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite	-			1	3,0	100%	-		
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	13	12,5	92%	19	10,2	74%	15	8,2	67%
Total general	17	12,8	94%	20	9,9	75%	16	8,1	69%
El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Servicios es de…									

Indicador de Oportunidad

79%

Tiempo Promedio de Respuesta



#### Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

#### Detalle Mensual

Reclamos procesos MEN									
		Enero		Febrero			Marzo		
Tipología	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Demora en las respuestas a derechos de petición	2	11,5	100%	10	4,2	90%	1	4,0	100%
Total general	2	11,5	100%	10	4,2	90%	1	4,0	100%
El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Procesos MEN, es de:									

Indicador de Oportunidad

92%

Tiempo Promedio de Respuesta 5,3



#### Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

#### Detalle Mensual

Quejas funcionarios MEN								
		Febrero						
Tipología	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad					
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1	5,0	100%					
Negligencia	2	23,0	100%					
Total general	3	17,0	100%					

Durante el mes de agosto no se recibieron quejas relacionadas Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

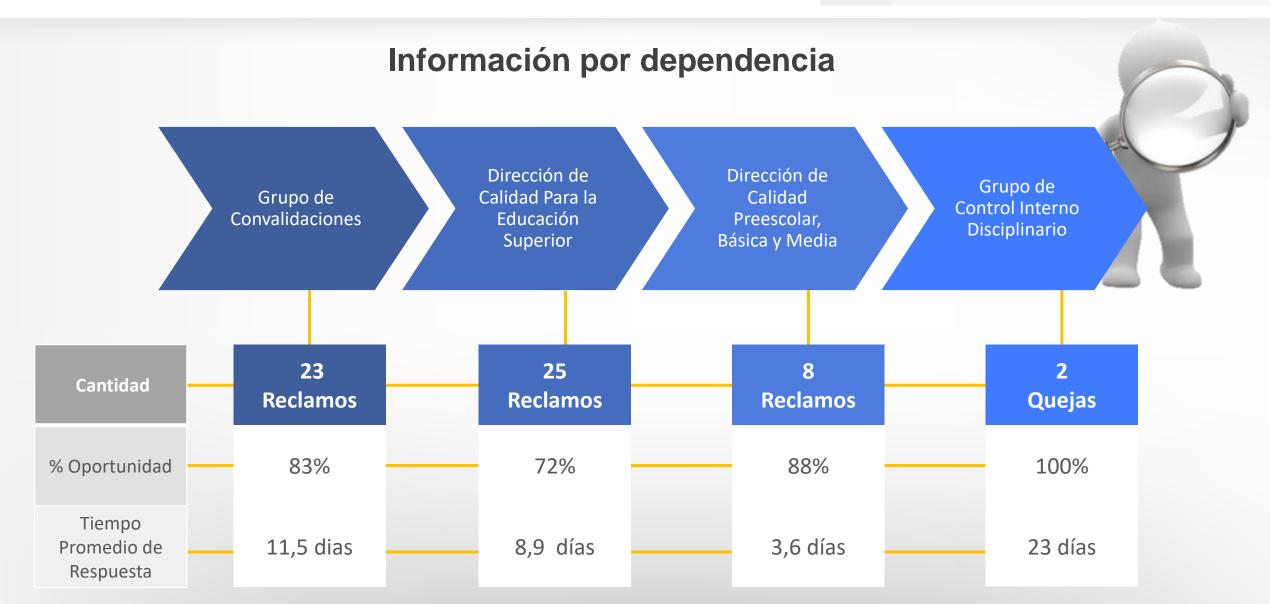
El resultado general del trimestre para los ejes temáticos: Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

Indicador de Oportunidad 100%

Tiempo Promedio de Respuesta

17







#### Información por dependencia y tipología

	Demora en las Respuestas a Derechos de Petición	Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones	Negligencia	Calidad en	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia del Trámite	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	Total
Grupo de Convalidaciones	-	-	-	-	-	23	23
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	-	-	-	-	1	24	25
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	7	-	-	-	-	-	7
Grupo de Control Interno Disciplinario	-	1	-	-	-	-	1
Total general	7	1	-	-	1	47	56



#### **Quejas otras entidades**

Del total de quejas recibidas durante el trimestre (9), 6 están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

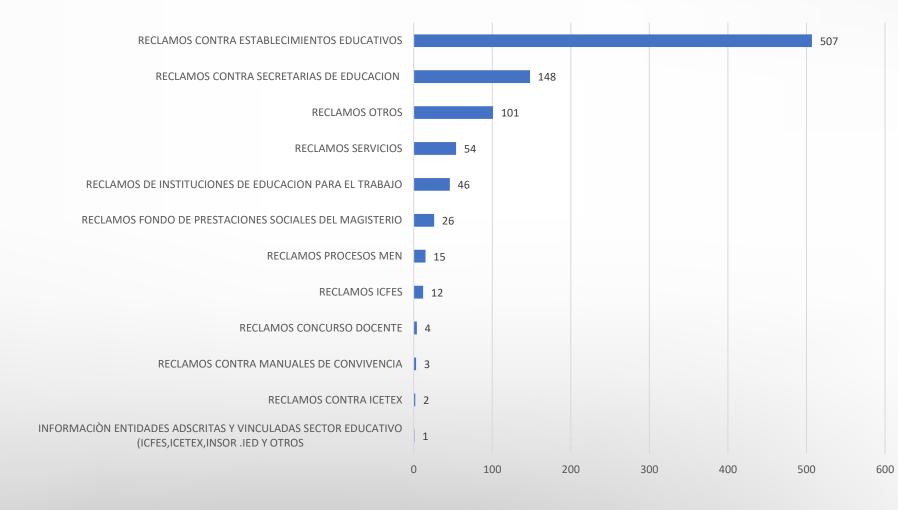
Las 6 quejas corresponden a la misma tipología

Quejas contra docentes Faltas graves (violadores, acosadores, maltrato)



#### Reclamos otras entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al 99% (919) del total (928) 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	507	Gestión institucional: administrativa - infraestructura	467
establecimientos educativos	507	Útiles Inútiles	2
		Evaluación de competencias, reubicación salarial y ascenso	33
		Concurso docente - carrera docente	33
	148	Falta de infraestructura o infraestructura deficiente	6
Reclamos contra secretarías de		Cobertura : cupos	61
educación		Irregularidades en el manejo de recursos financieros	1
		Proceso de contratación banco de oferentes	4
		Organización de plantas de personal directivo docente	9
		Victimas del conflicto armado	1
Reclamos otros	101	Reclamos contra otros	101



#### Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

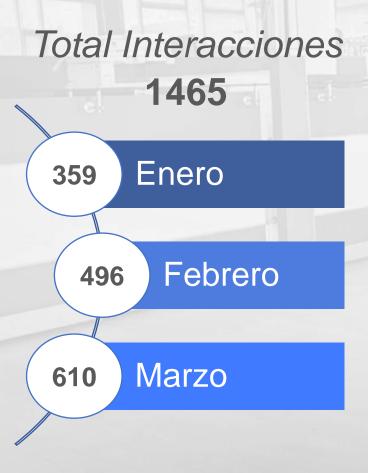
Reclamos ICFES	35	Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	12
Reclamos fondo de		Reclamos Servicio Pensión	12
prestaciones sociales del	25	Reclamos Servicio Salud	10
magisterio		Cesantias	4
		Gestión Institucional: Administrativa Docente	44
Reclamos de instituciones de educación para el trabajo	21	Costos Educativos	
		Calidad E Infraestructura (Pensum. Programa	1
Reclamos concurso docente	14	Evaluación de Competencias	4



Atención presencial



#### Interacciones atendidas a través del canal presencial



### Categorización de las Interacciones





### Tiempo promedio

Tiempo promedio Atención

00:05:05

Tiempo promedio Espera

00:05:20

Atención 0:07:27

**Espera** 0:11:28

Enero

Atención 0:2:10

Espera 0:05:14

Febrero

Atención 0:05:47

Espera 0:01:48

Marzo



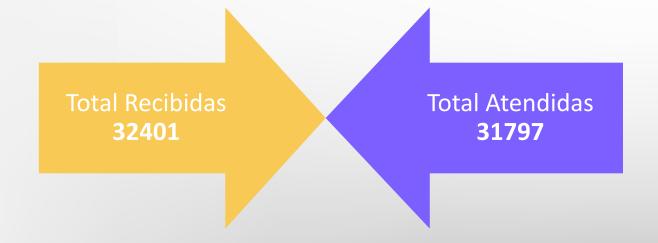
Centro de contacto



### Tabla información general

Canal telefónico

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Enero	12269	12081	98.47%	188	1,53%
Febrero	10278	9957	96,88%	321	3,12%
Marzo	9854	9759	99,04%	95	0,96%



El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es



### Tabla información general

#### Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas		% Interacciones abandonadas y sotras interacciones
Enero Febrero Marzo	1114 1197	1099 1179	98,65% 98,50%	15 18	1,35% 1,50%



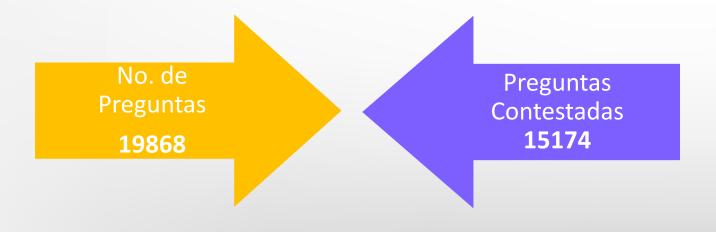
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es



#### Tabla información general

Chat Bot

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Enero	8057	6094	1319	75,64%
Febrero	6160	4755	1405	77,19%
Marzo	5651	4325	1326	76,54%



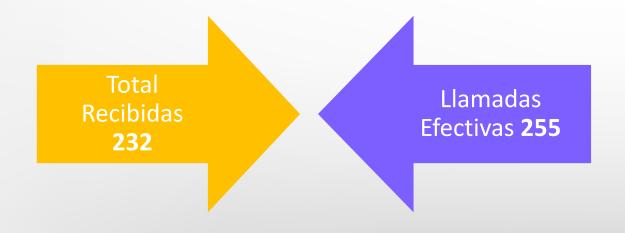
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es



### Tabla información general

Web Call Back

Mes	olicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero	152	110	72%
Febrero	97	66	68%
Marzo	87	79	91%



El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es



#### Tabla información general

Buzón

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero			
Febrero	36	26	72,22%
Marzo	31	22	79,97%

Mensajes Guardados **450** 

Llamadas Efectivas **20**  El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

