



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Primer Trimestre 2021

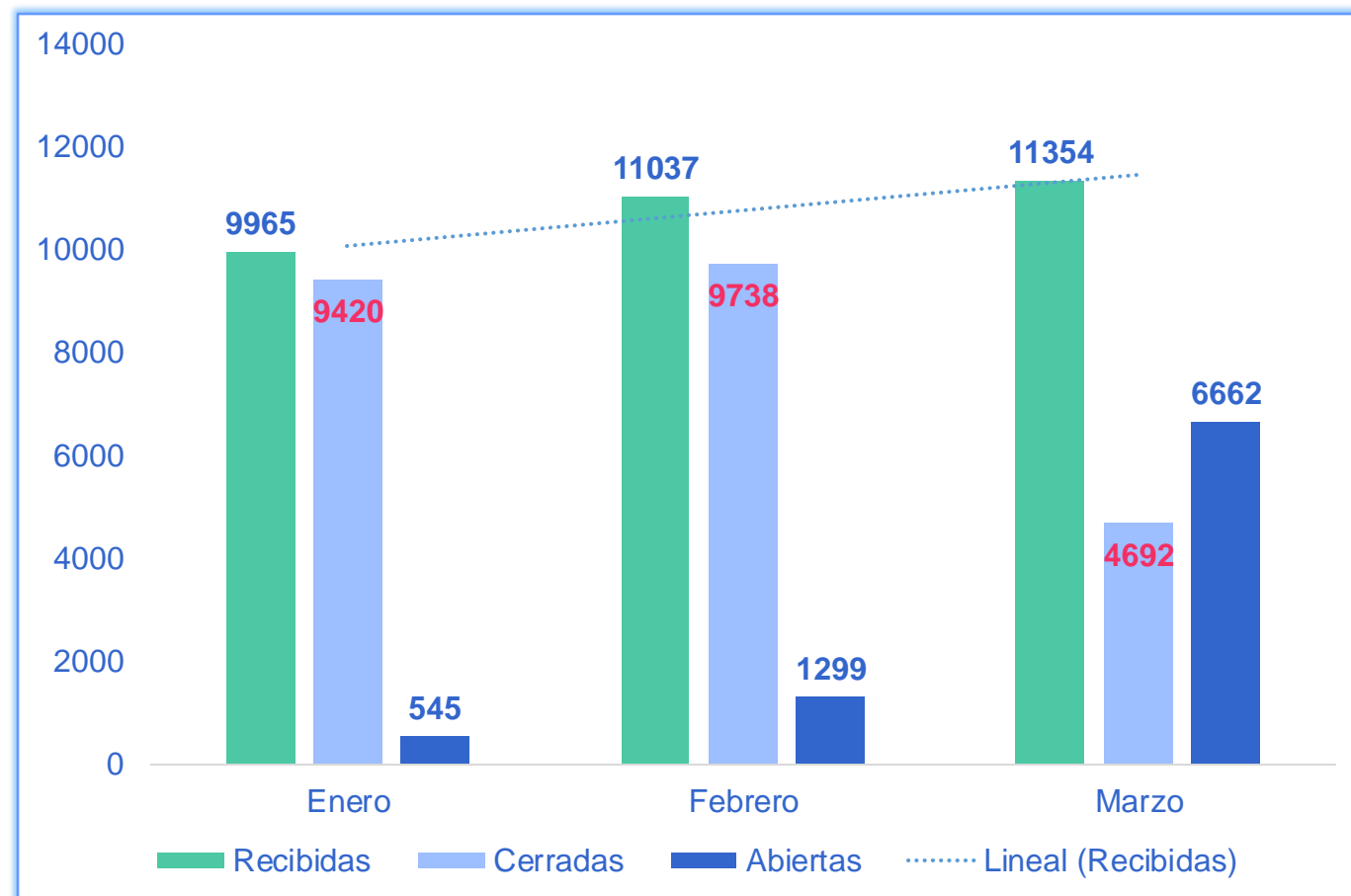
Abril 2021

Tabla información general PQRSD

Mes	Recibidas	Cerradas	Abiertas
Enero	9965	9420	545
Febrero	11037	9738	1299
Marzo	11354	4692	6662
Total General	32356	23850	8506

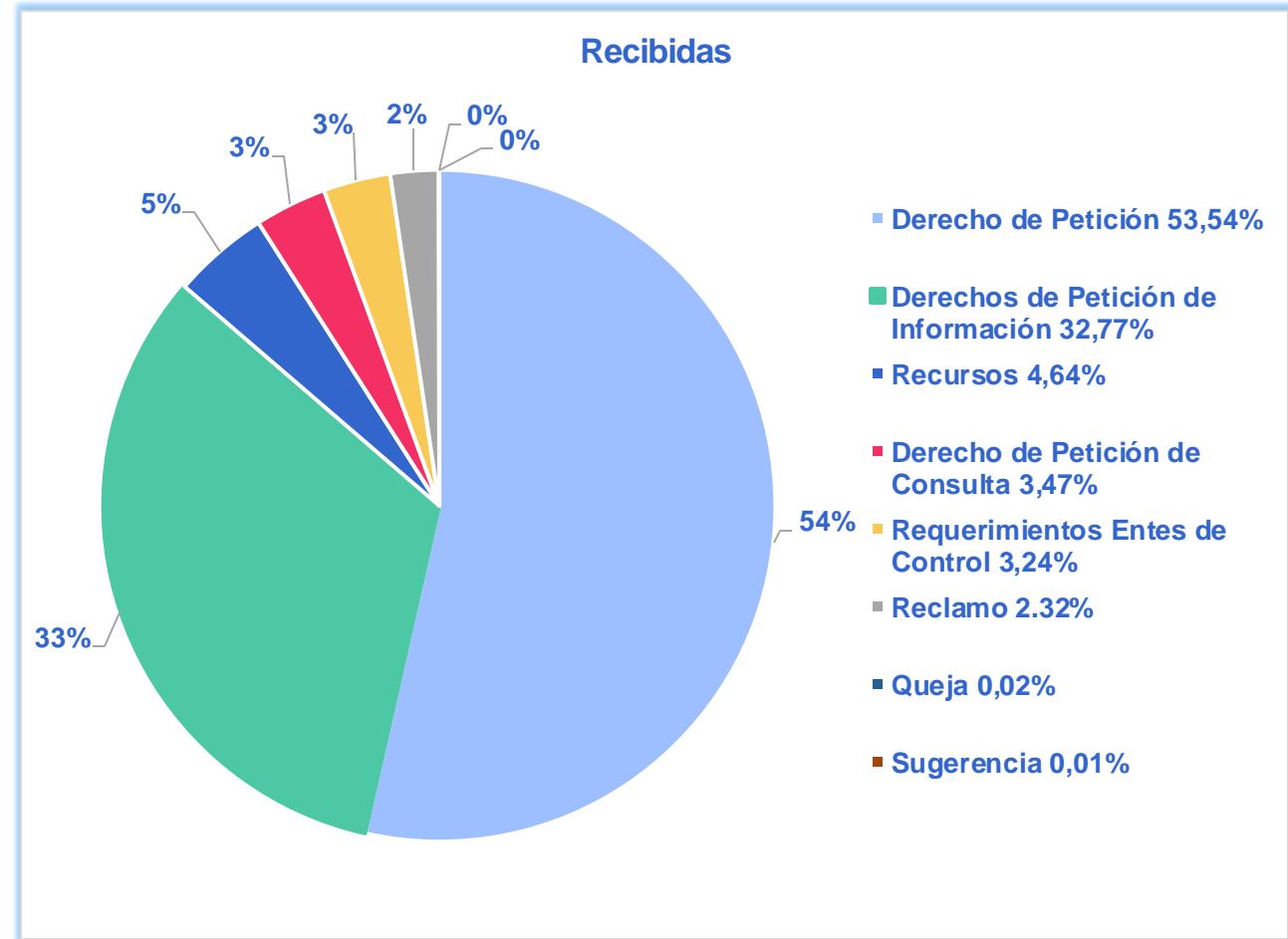
Al cierre del trimestre del total de PQRSD recibidas, se ha contestado el

73,71%



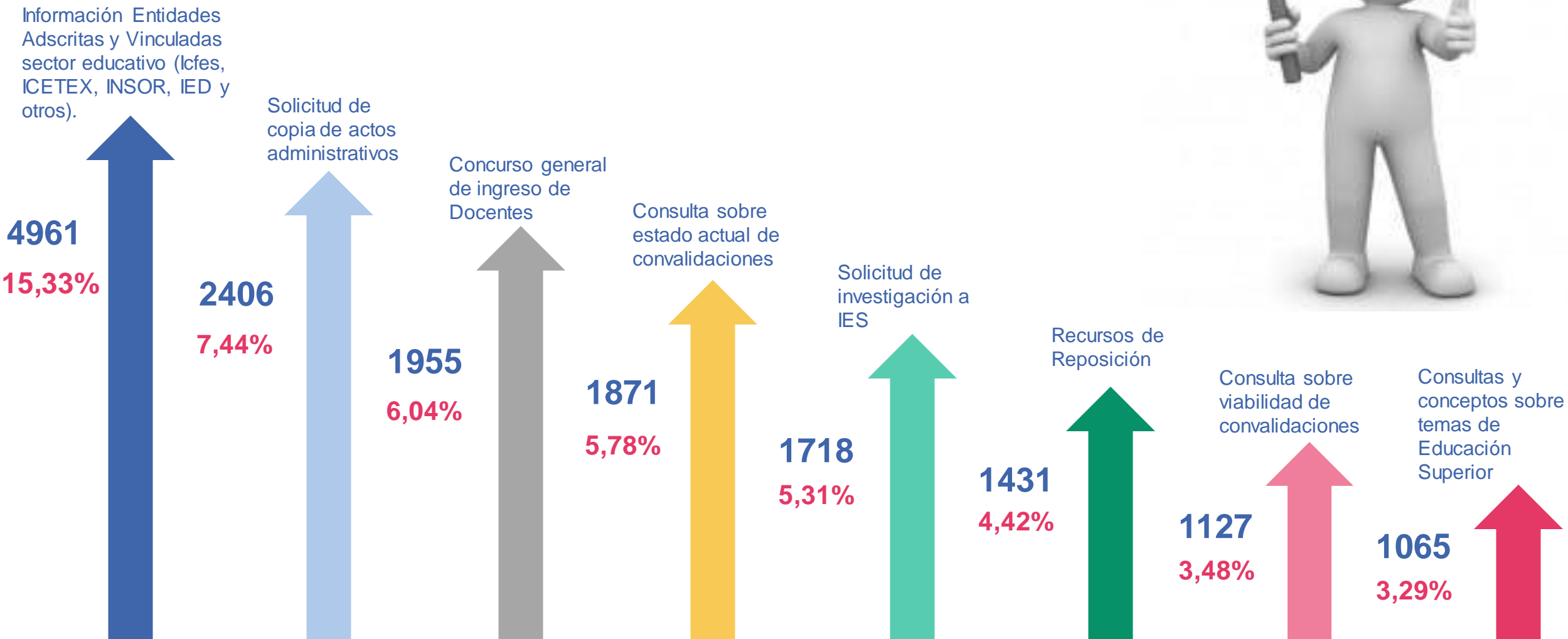
Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Recibidas	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición 53,54%	17325	12291	5034
Derechos de Petición de Información 32,77%	10602	9069	1533
Recursos 4,64%	1501	181	1320
Derecho de Petición de Consulta 3,47%	1122	726	396
Requerimientos Entes de Control 3,24%	1047	916	131
Reclamo 2,32%	752	663	89
Queja 0,02%	5	2	3
Sugerencia 0,01%	2	2	
Total general	32356	23850	8506



El **86,31%** 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 **2,34%**

Temas de mayor consulta



El **51,10%** de las PQRSD está concentrado en los 8 temas mencionados en esta gráfica.

Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación recibieron el **91,40%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones son las áreas que más solicitudes reciben, **14211** lo que equivale al **43,92%**. Casi en el **50%** está concentrado en estas dos dependencias



Dependencia	Cantidad	Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	9386	29,01%
Grupo de Convalidaciones	4825	14,91%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3291	10,17%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2995	9,26%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2336	7,22%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1273	3,93%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	743	2,30%
Subdirección de Acceso	533	1,65%
Subdirección de Contratación	489	1,51%
Oficina Asesora Jurídica	470	1,45%
Grupo de Gestión Documental	469	1,45%
Subdirección de Talento Humano	430	1,33%
Subdirección de Fomento de Competencias	409	1,26%
Subdirección de Monitoreo y Control	405	1,25%
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	388	1,20%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	380	1,17%
Grupo de Certificaciones	376	1,16%
Grupo de Tesorería	376	1,16%

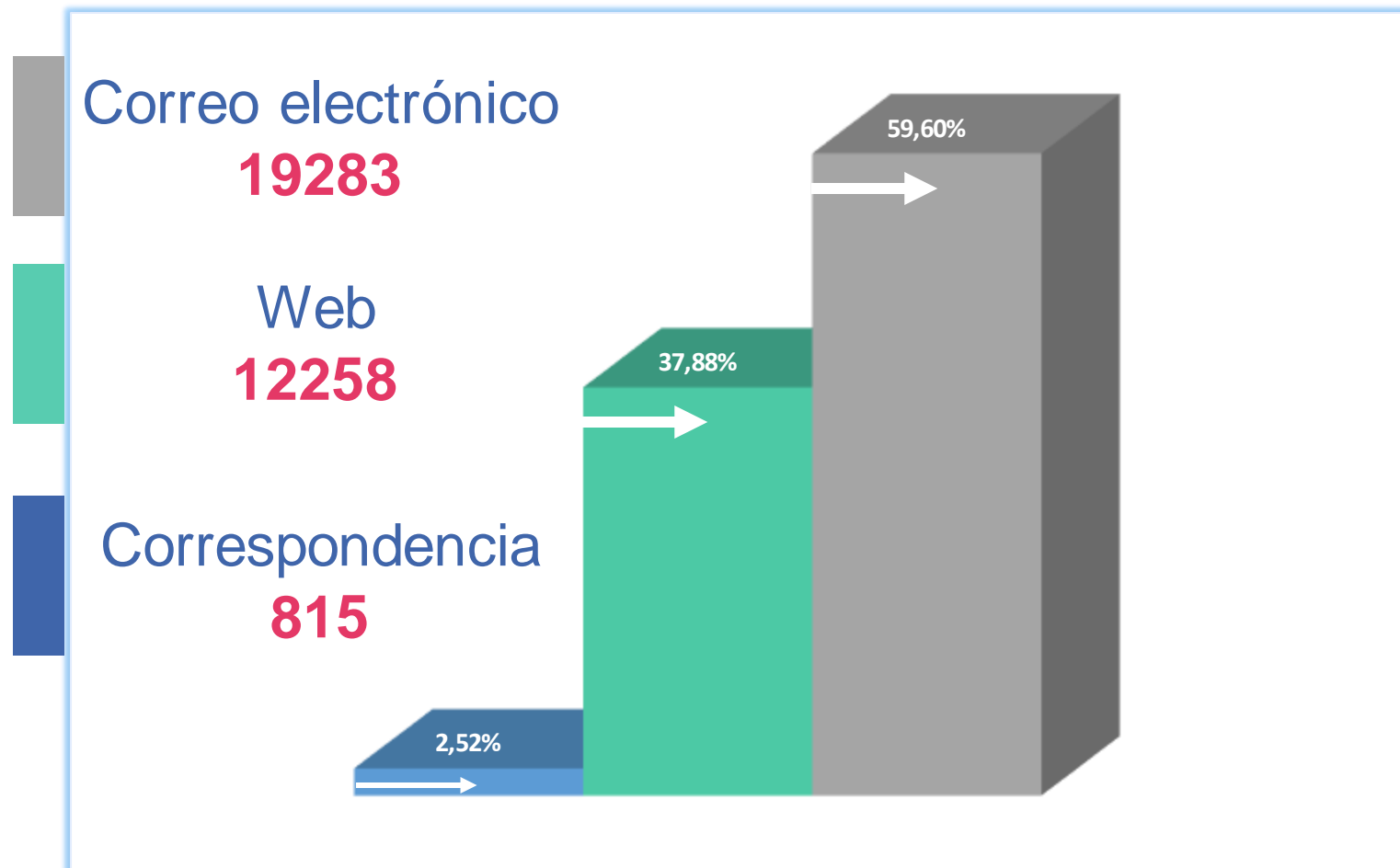
Detalle por Dependencia

El **8,6%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Despacho del Viceministro de Educación Superior	357	1,10%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	294	0,91%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	215	0,66%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	197	0,61%
Programa Todos a Aprender	190	0,59%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	178	0,55%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	144	0,45%
Subdirección de Permanencia	124	0,38%
Grupo de Recaudo	106	0,33%
Dirección de Primera Infancia	92	0,28%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	90	0,28%
Cna	87	0,27%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	83	0,26%
Oficina de Control Interno	79	0,24%
Subdirección de Gestión Administrativa	74	0,23%
Secretaría General	70	0,22%
Asesores del despacho	61	0,19%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	55	0,17%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	49	0,15%
Despacho del Ministro	45	0,14%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	39	0,12%
Grupo de Presupuesto	28	0,09%
Dirección de Cobertura y Equidad	23	0,07%
Grupo de Contabilidad	22	0,07%
Grupo de Control Interno Disciplinario	22	0,07%
Entes de Control	16	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones	10	0,03%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	8	0,02%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	7	0,02%
Central de Cuentas	5	0,02%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	5	0,02%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	4	0,012%
Subdirección de Gestión Financiera	2	0,006%
Comité de Convivencia Laboral	1	0,003%

Detalle por Canales de Atención

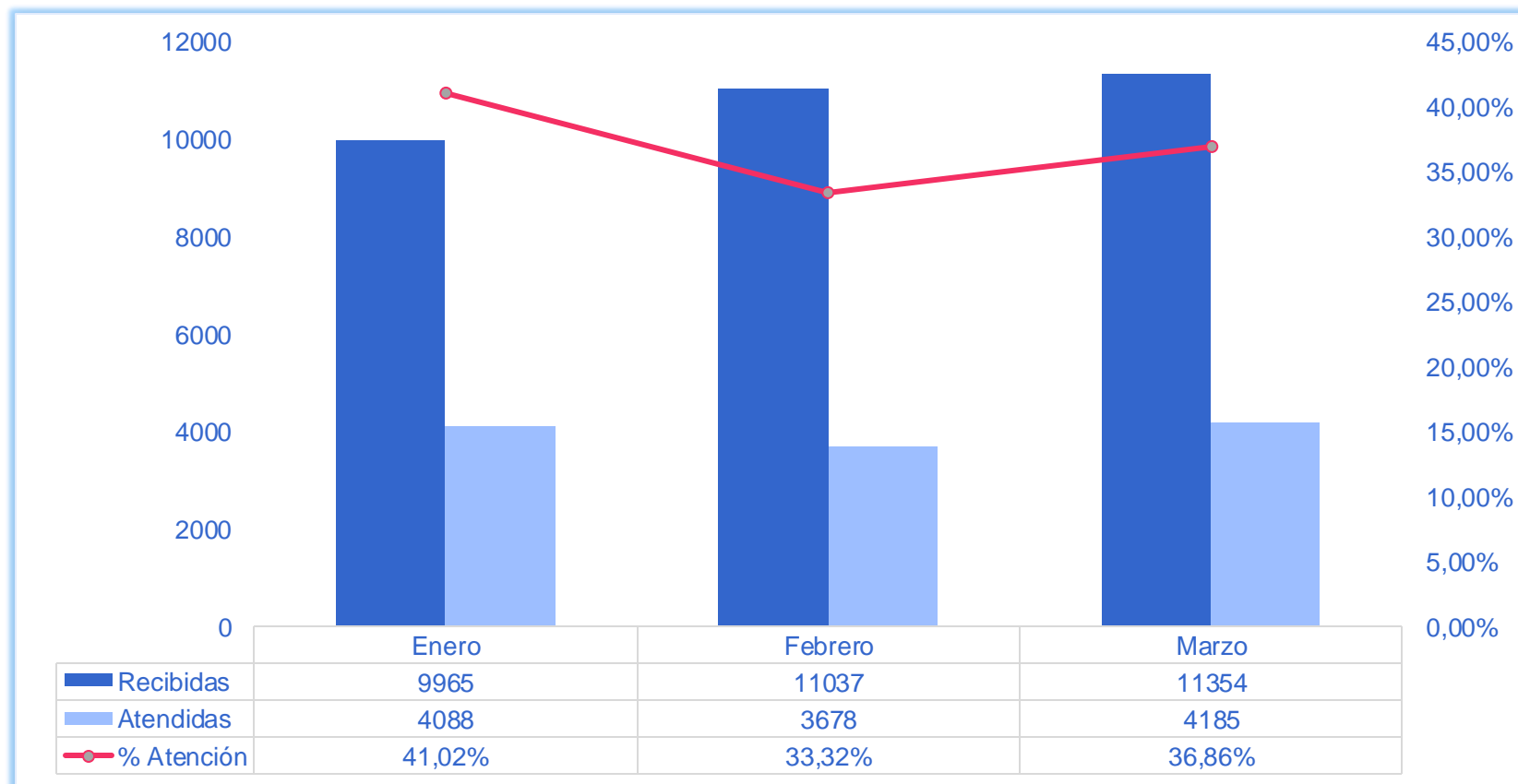


El canal de preferencia de los ciudadanos para radicar las PQRSD durante el primer trimestre del año 2021 fue el correo electrónico con un porcentaje de participación de **59,6%**.

Porcentaje de Atención

Durante el primer trimestre del año 2021 el porcentaje de atención general es

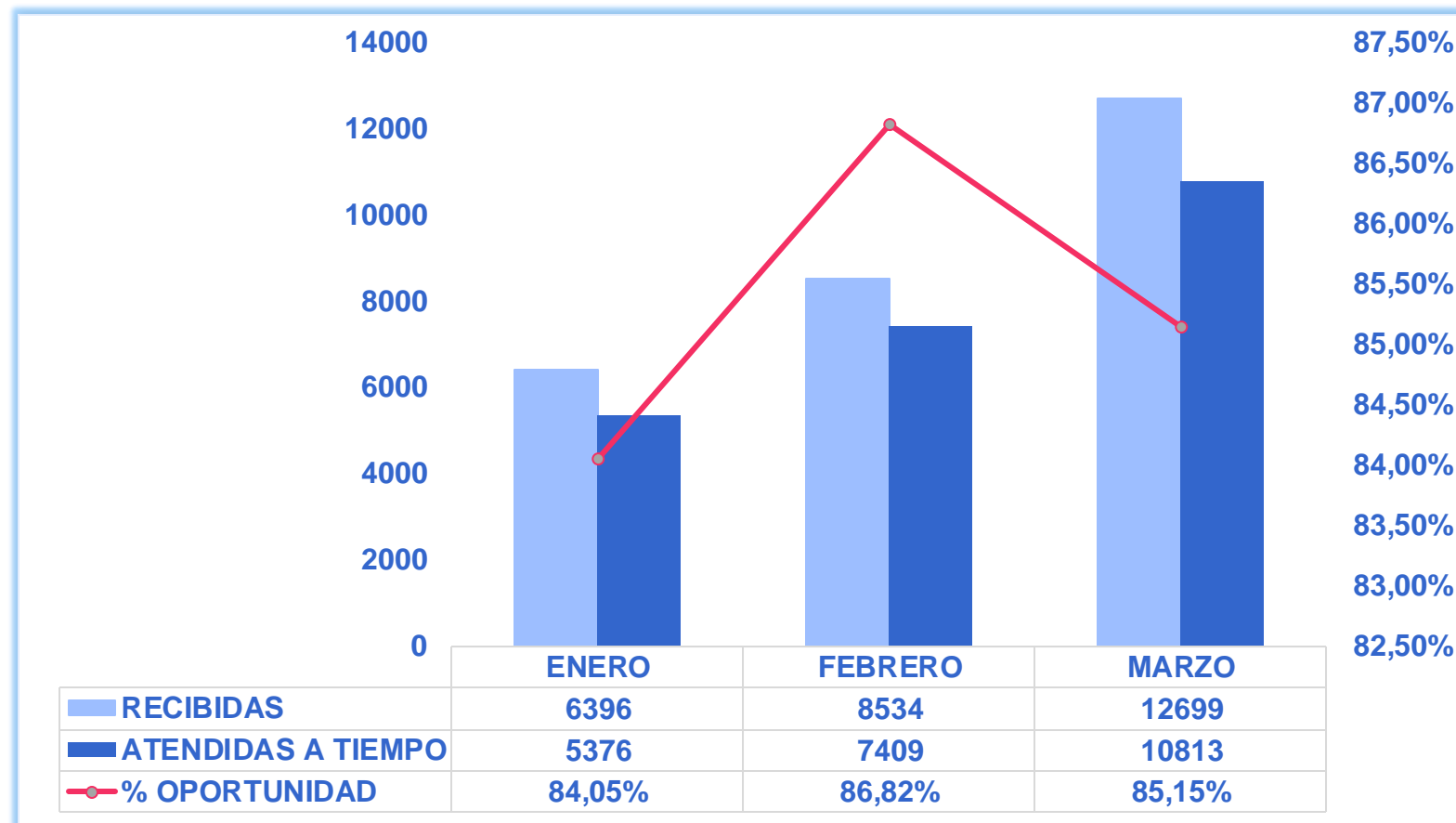
73,1%



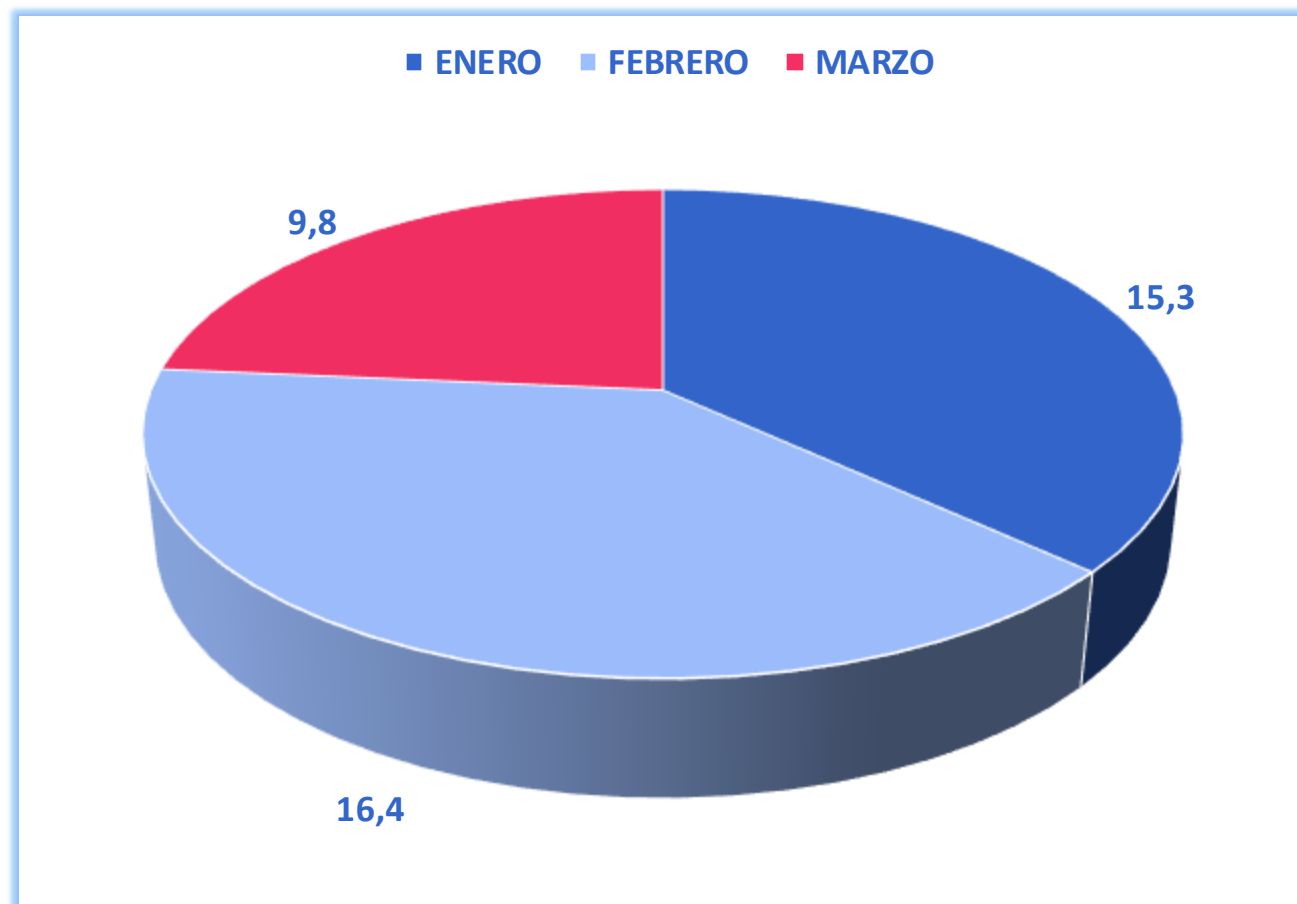
Porcentaje de Oportunidad

Durante el primer trimestre del año 2021 el porcentaje de oportunidad general es

85,41%



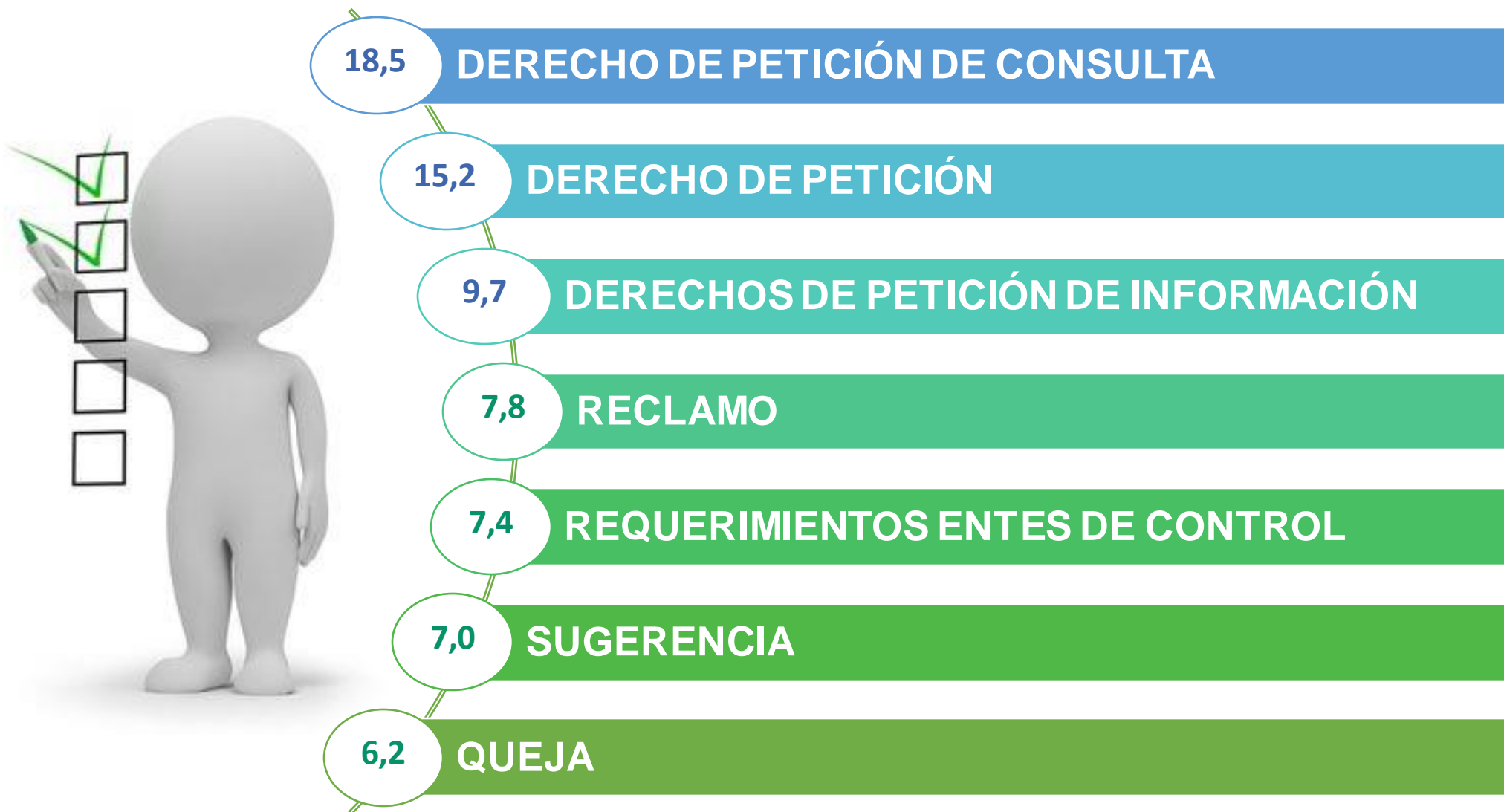
Tiempo promedio de respuesta por mes



El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el primer trimestre del año 2021 fue

13,7
días

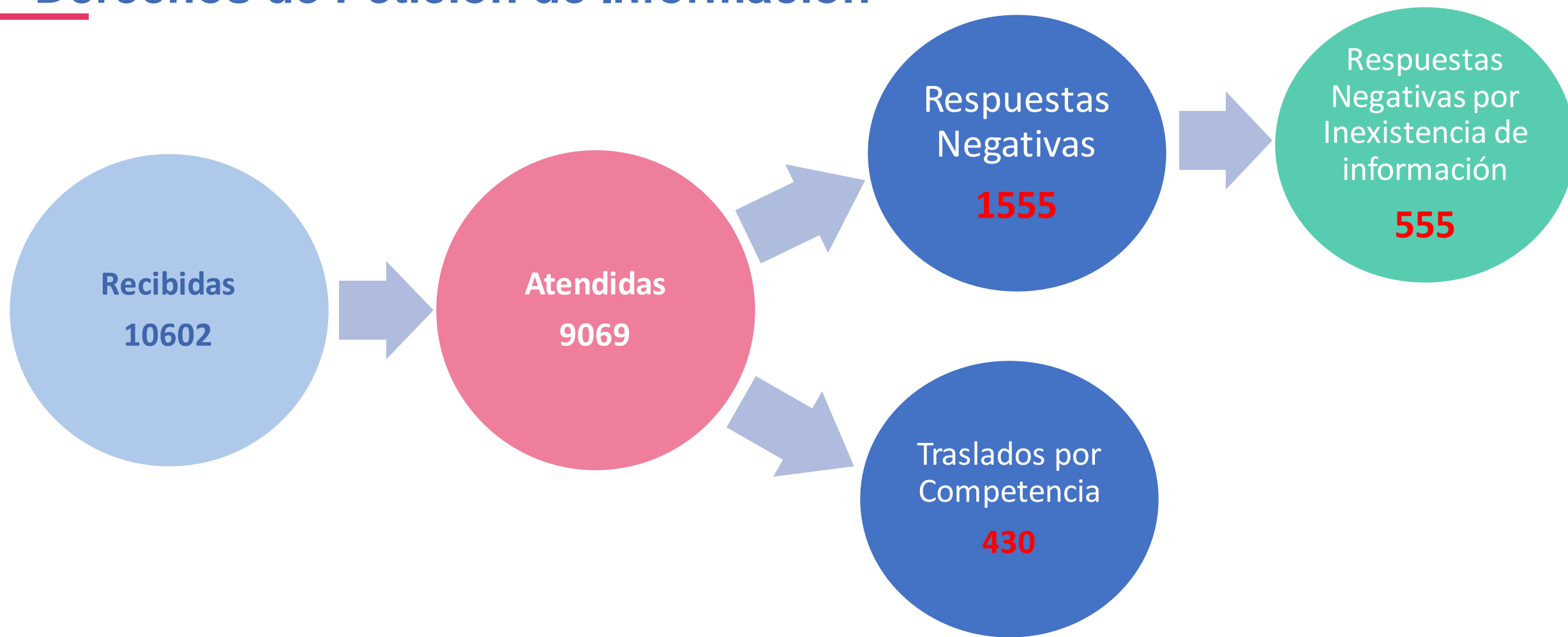
Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





Derechos de Petición de Información

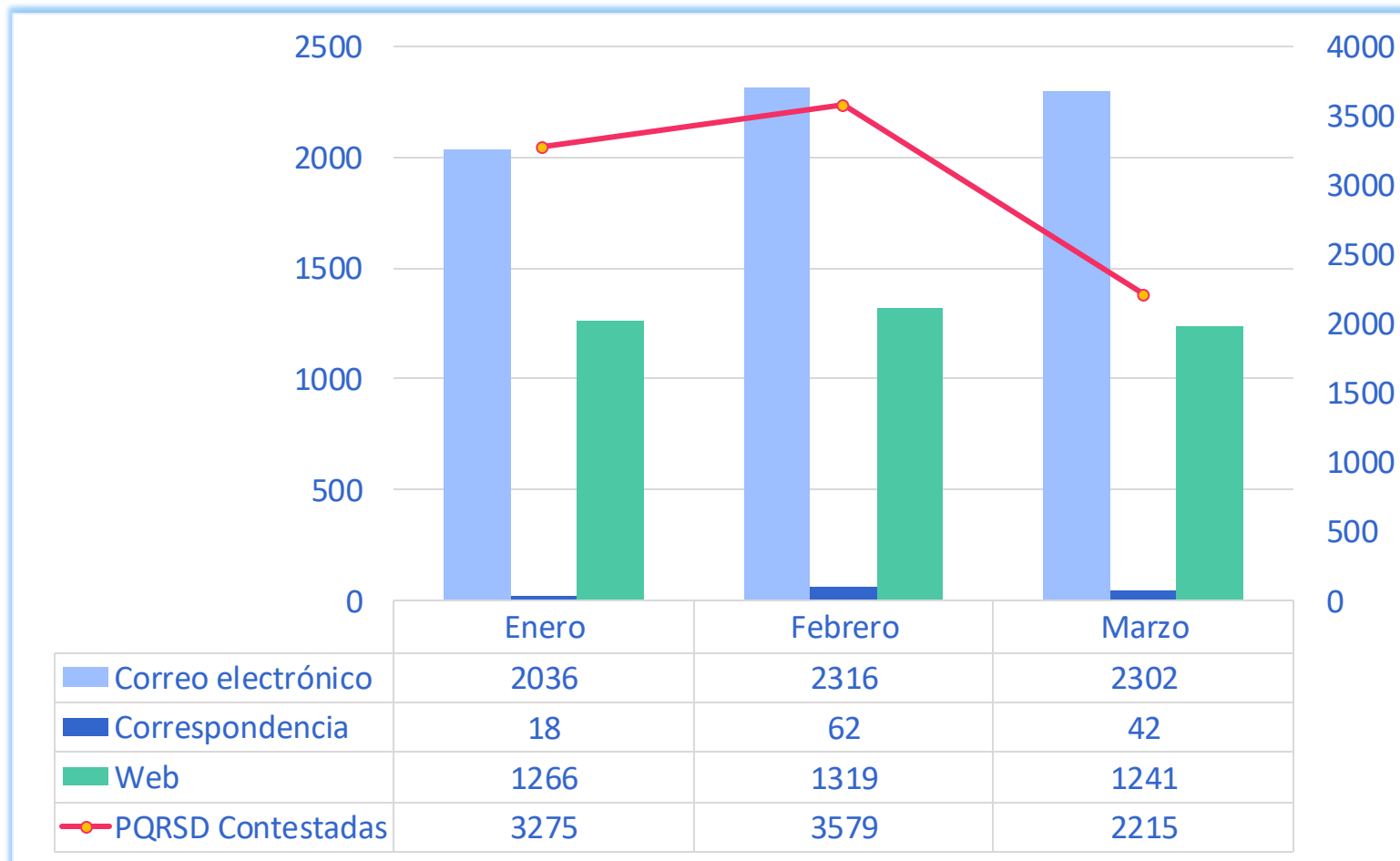
Derechos de Petición de Información



Del total de comunicaciones atendidas **6125** fueron atendidas directamente por el MEN, es decir el

Derechos de Petición de Información

El medio de atención usado con mayor frecuencia para la radicación de derechos de petición de información es el correo electrónico, a través de este se recibió el **62,76%**





Quejas y Reclamos

Quejas y Reclamos

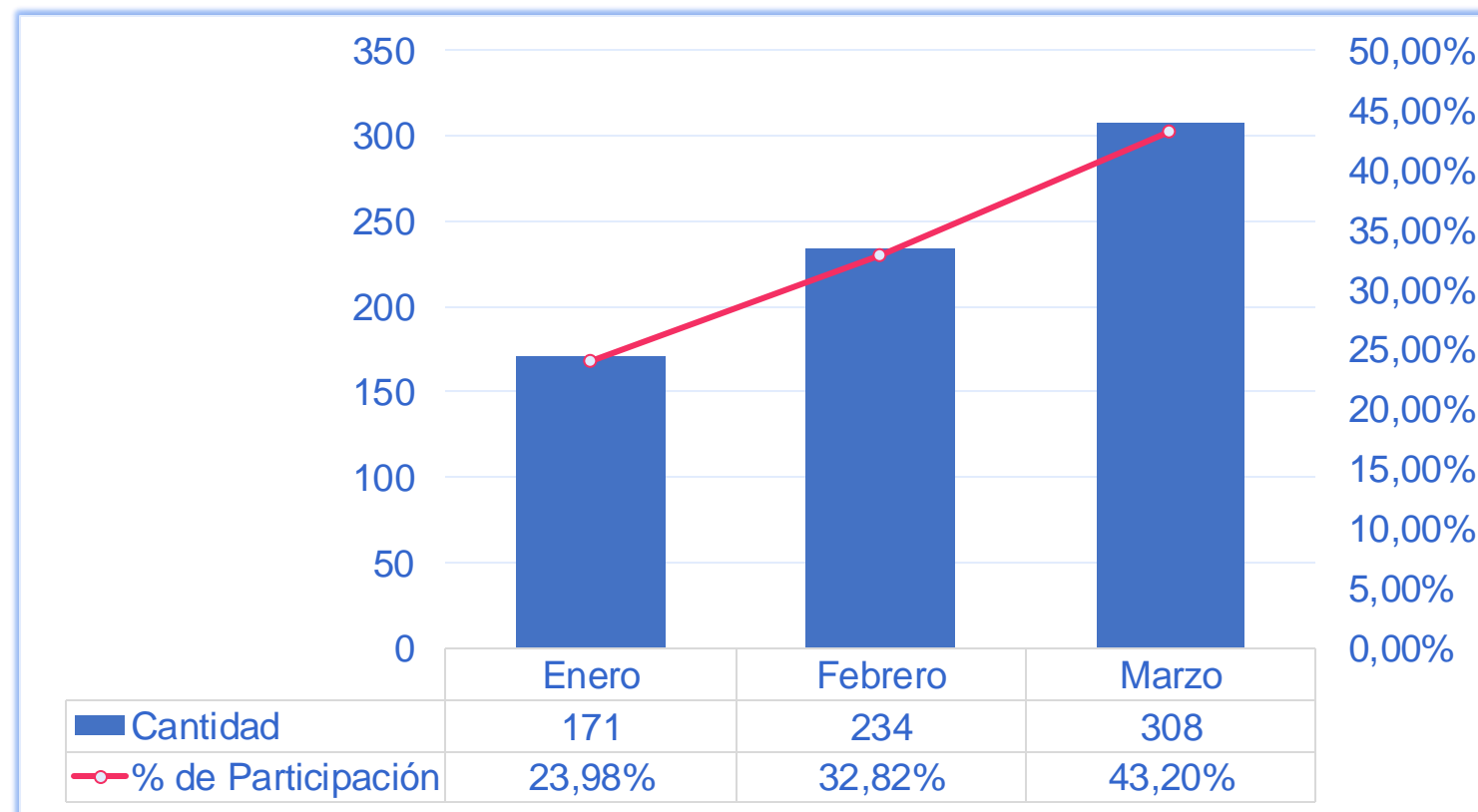
Total Quejas y Reclamos

713

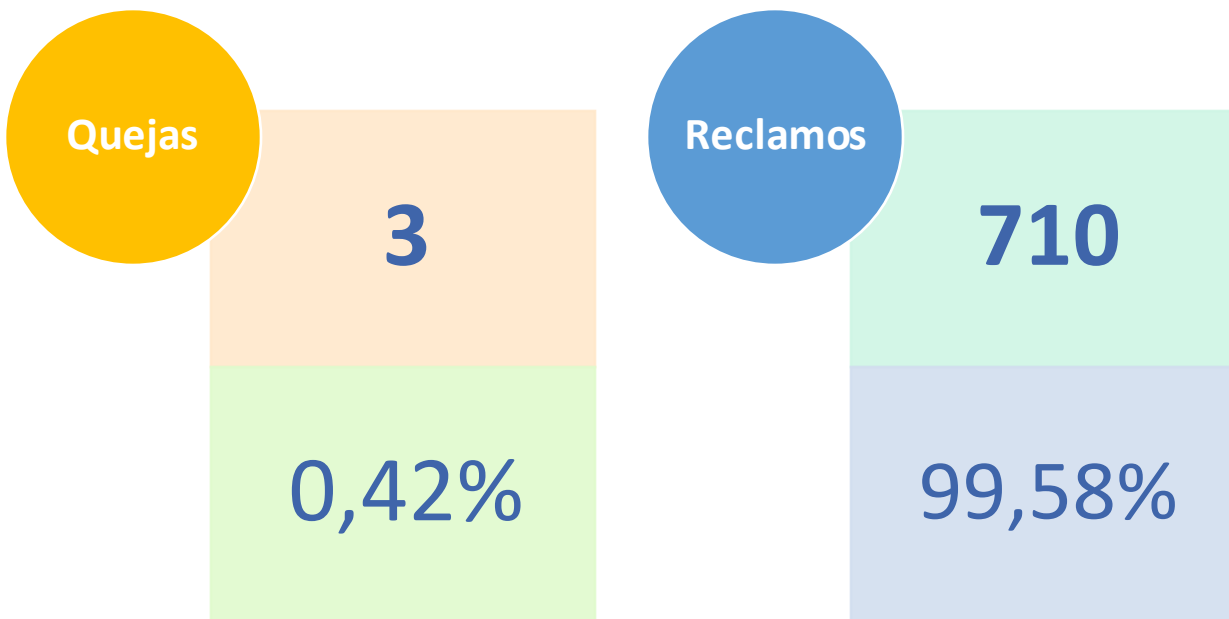
Variación Mensual		
Enero	Febrero	Marzo
171	234	308
Variación	36,84%	-32,06%

El mes de marzo fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **43,20%** del total recibido durante el primer trimestre.

Comparativo mensual

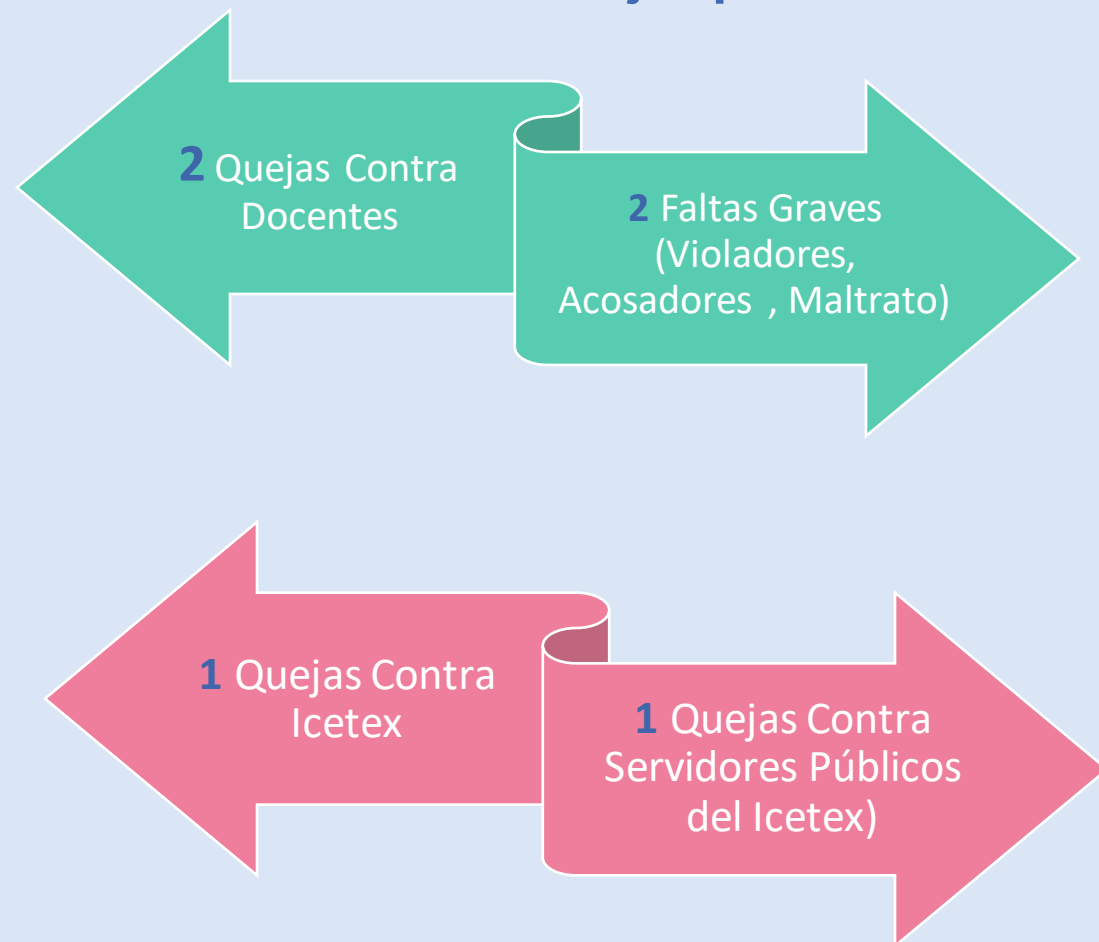


Información discriminada por tipo de requerimiento



Detalle Mensual Quejas vs Reclamos			
Tipo Requerimiento	Enero	Febrero	Marzo
QUEJA	1	2	-
RECLAMO	170	232	308
Total general	171	234	308

Detalle de Quejas por tema

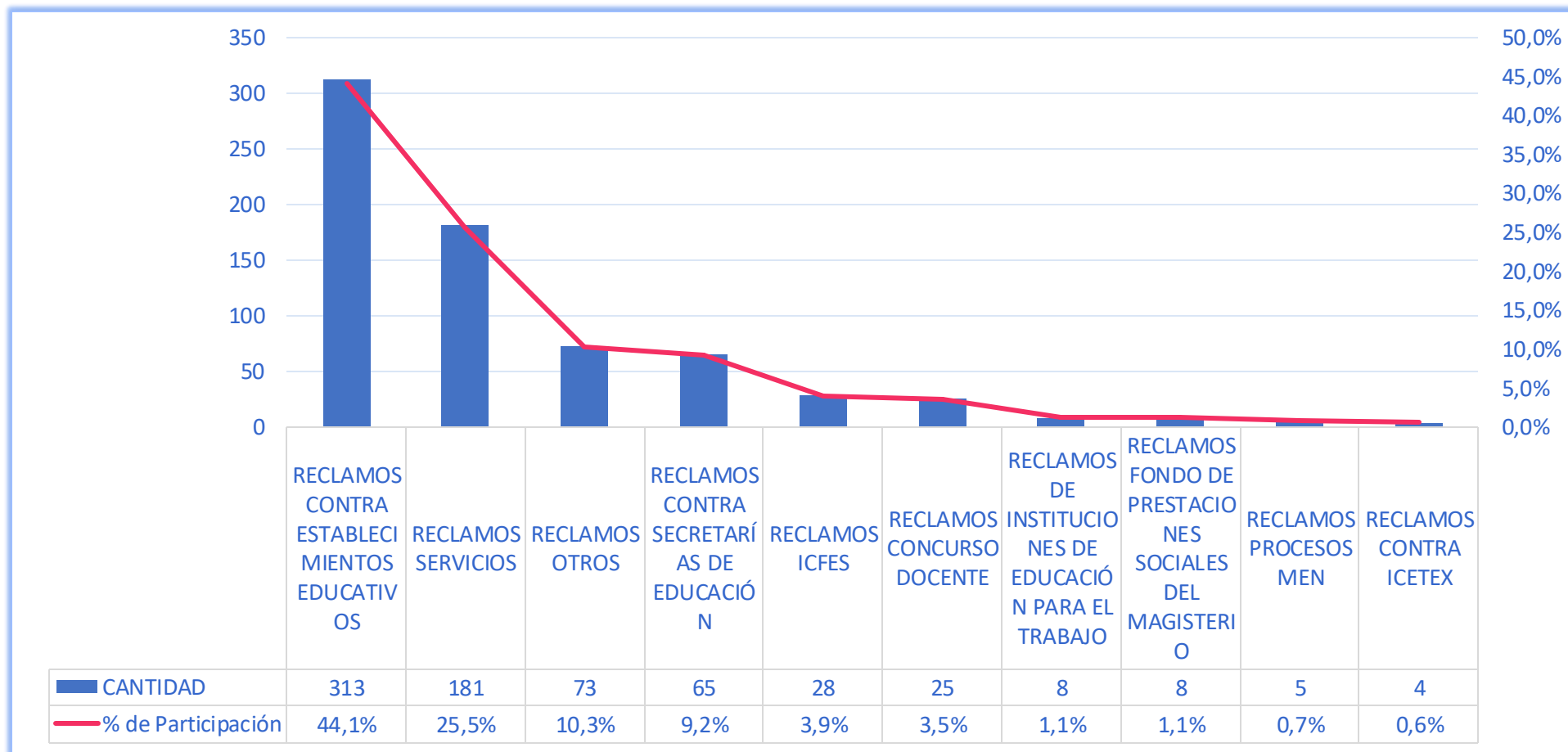


Información discriminada por tipo de requerimiento

Detalle de Reclamos por tema

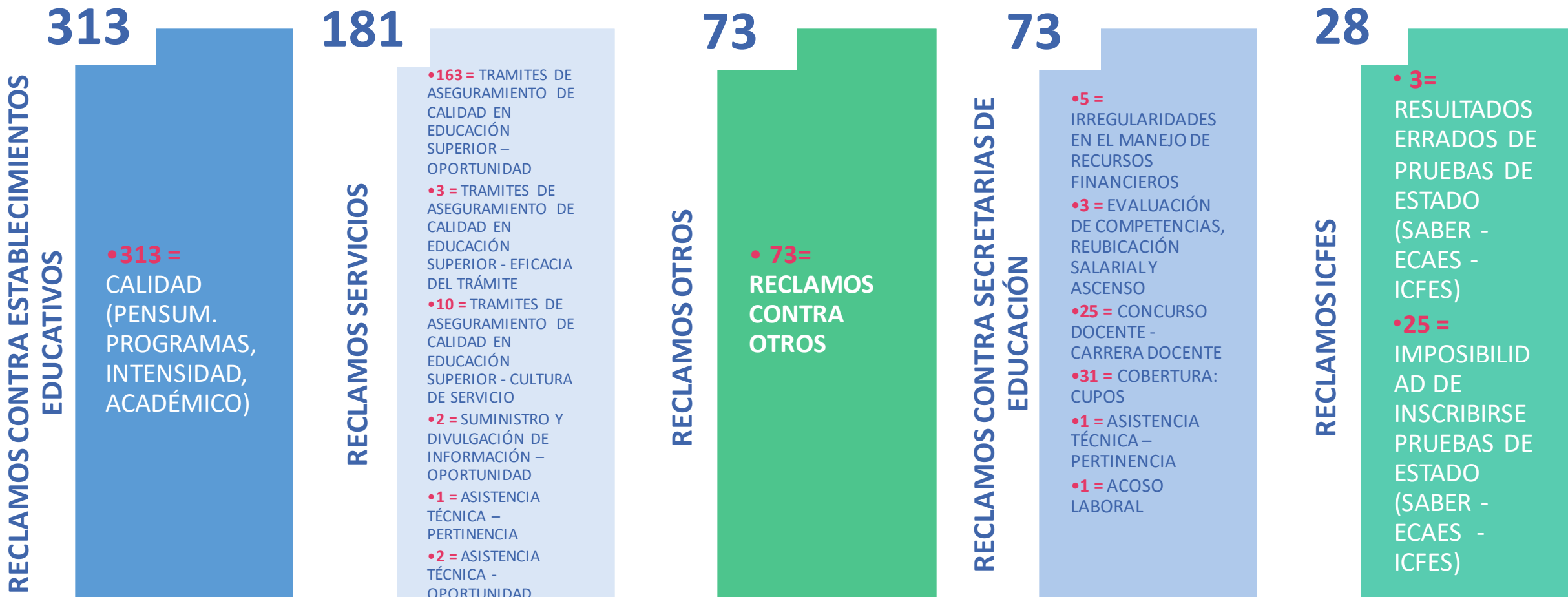
el **89%** del total de reclamos está concentrado en las tipologías:

1. Contra establecimientos educativos.
2. Servicios.
3. Otros.
4. Contra las Secretarías de Educación.



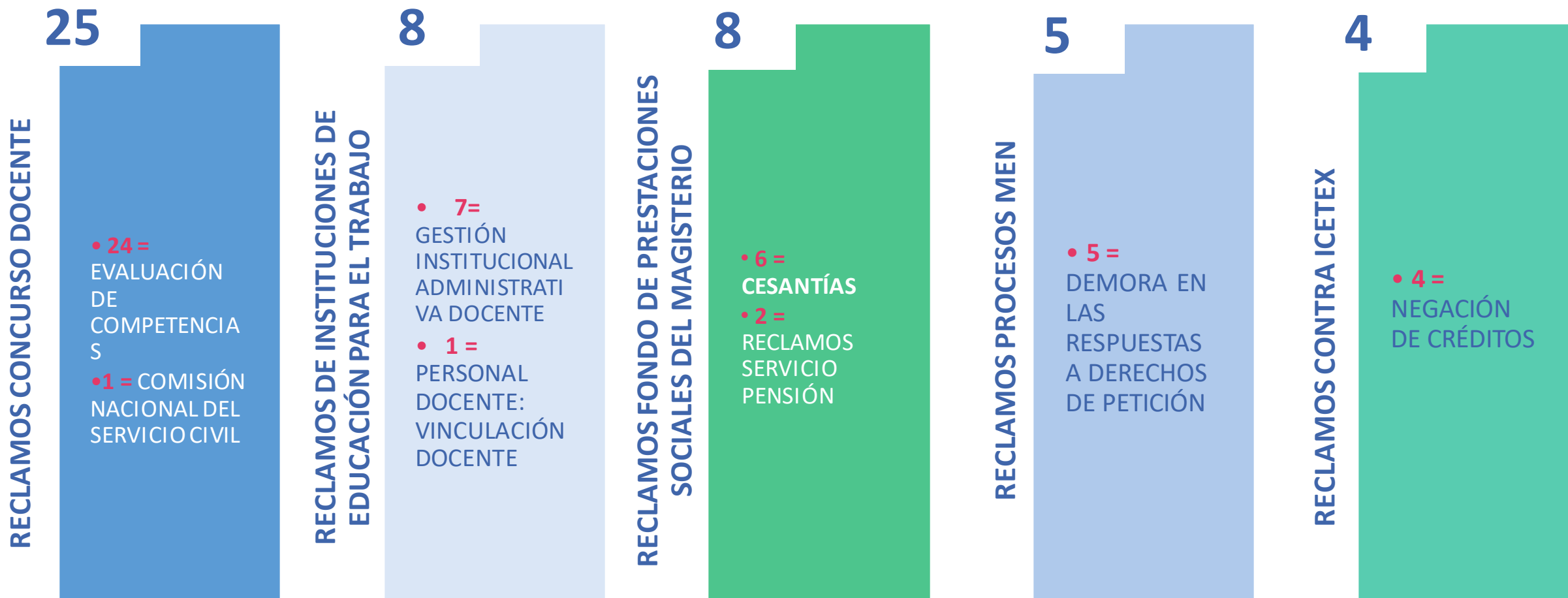
Información discriminada por tipo de requerimiento

Detalle de Reclamos por tema



Información discriminada por tipo de requerimiento

Detalle de Reclamos por tema

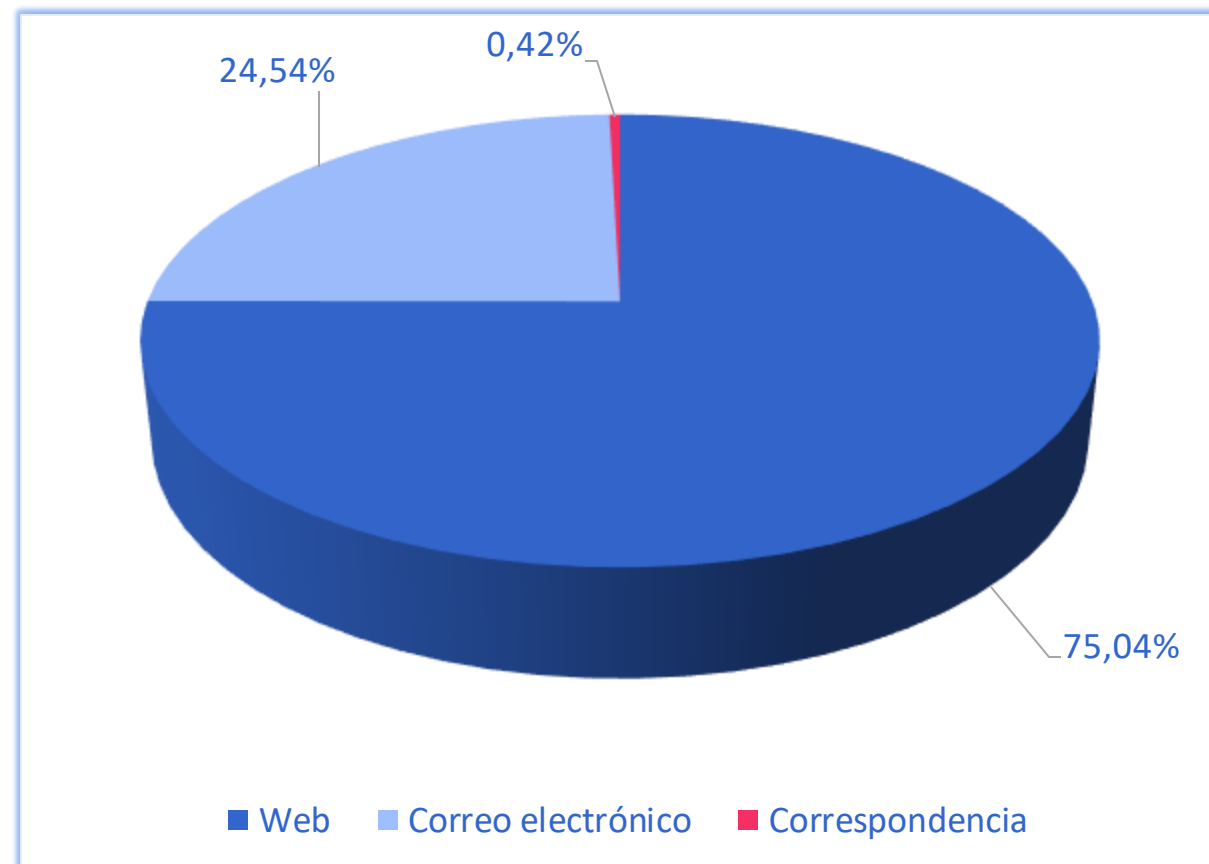
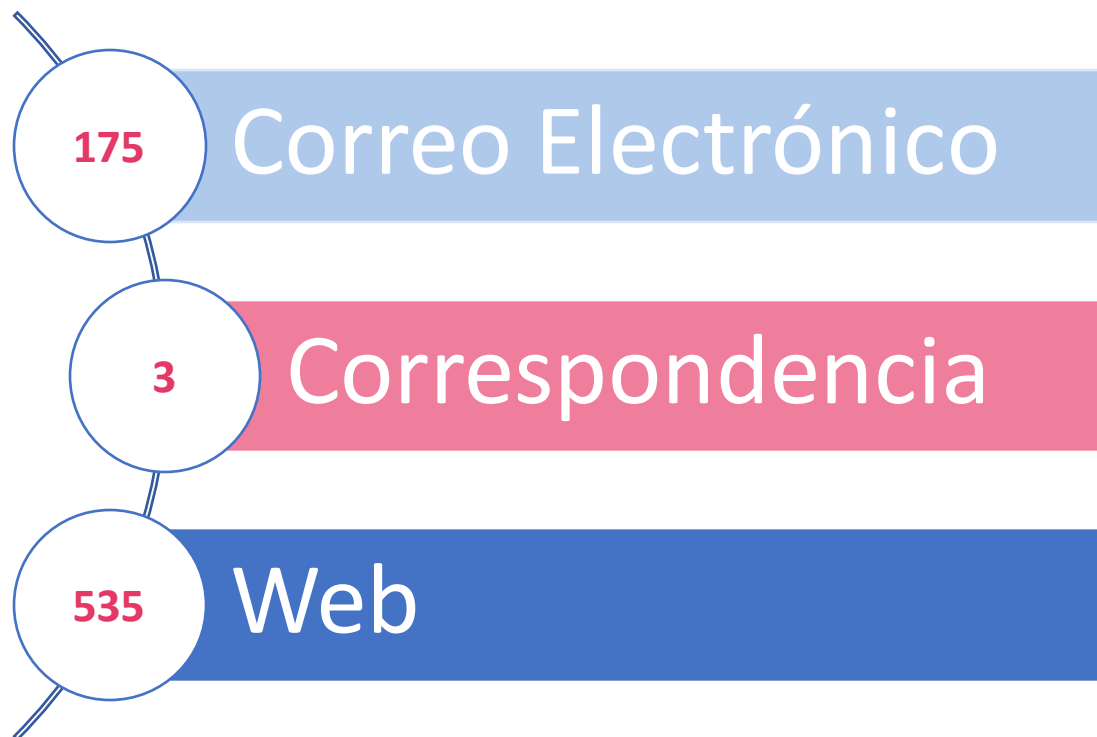




Información por Dependencia

Dependencia	Quejas Contra Docentes	Quejas Contra Icetex	Reclamos Concurso Docente	Reclamos Contra Establecimiento Educativo	Reclamos Contra Icetex	Reclamos Contra Secretarías de Educación	Reclamos de Instituciones de Educación para el Trabajo	Reclamos Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio	Reclamos Icfes	Reclamos Otros	Reclamos Procesos Men	Reclamos Servicios	Total General
Unidad de Atención al Ciudadano		2		244	4	30	5		32	60		8	385
Grupo de Convalidaciones												86	86
Dirección de Calidad Para la Educación Superior											2	48	50
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación			6	1		24		2					33
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media											2		2
Subdirección de Acceso						2							2
Subdirección de Fomento de Competencias	2												2
Subdirección de Monitoreo y Control						2							2
Oficina Asesora Jurídica											1		1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional						1							1
Total general	2	2	6	245	4	59	5	2	32	60	5	142	564

Información detallada por canal de comunicación



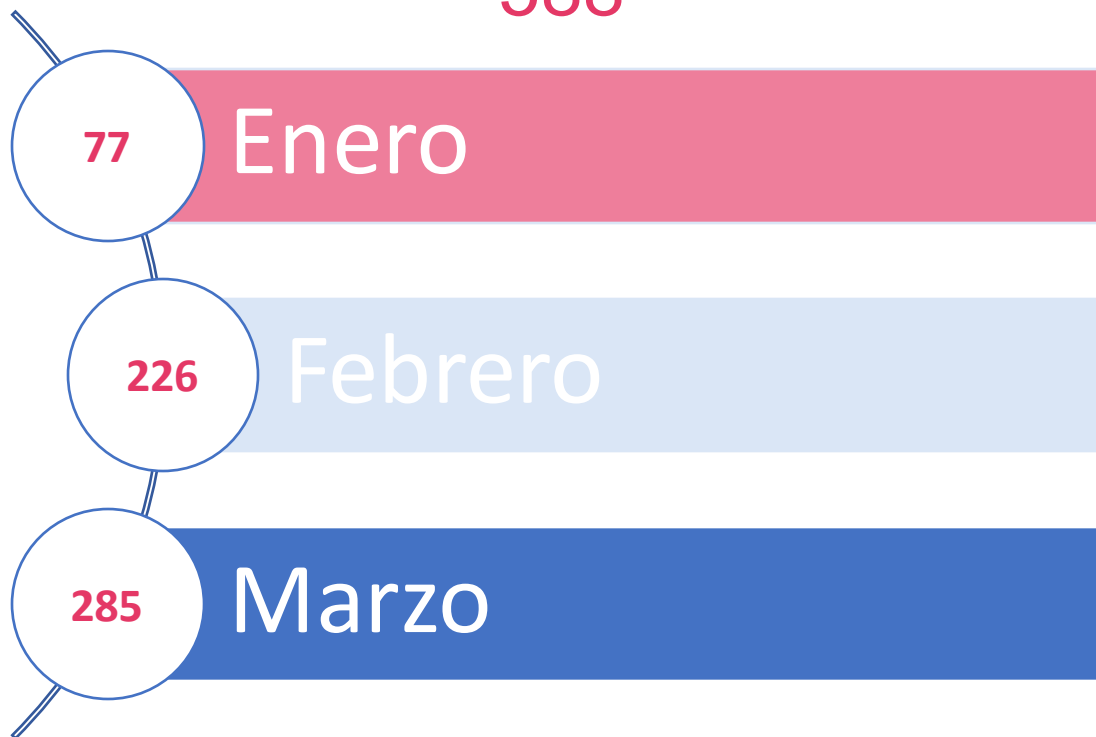


Atención Presencial

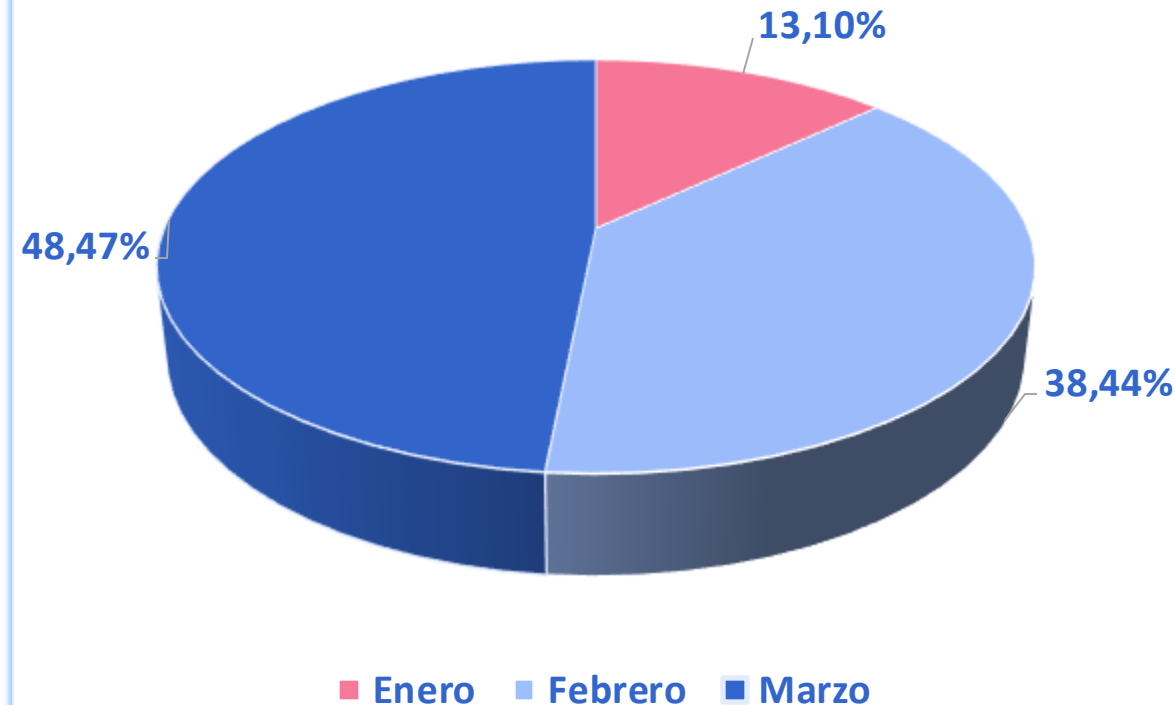
Interacciones atendidas a través del canal presencial

Total Interacciones

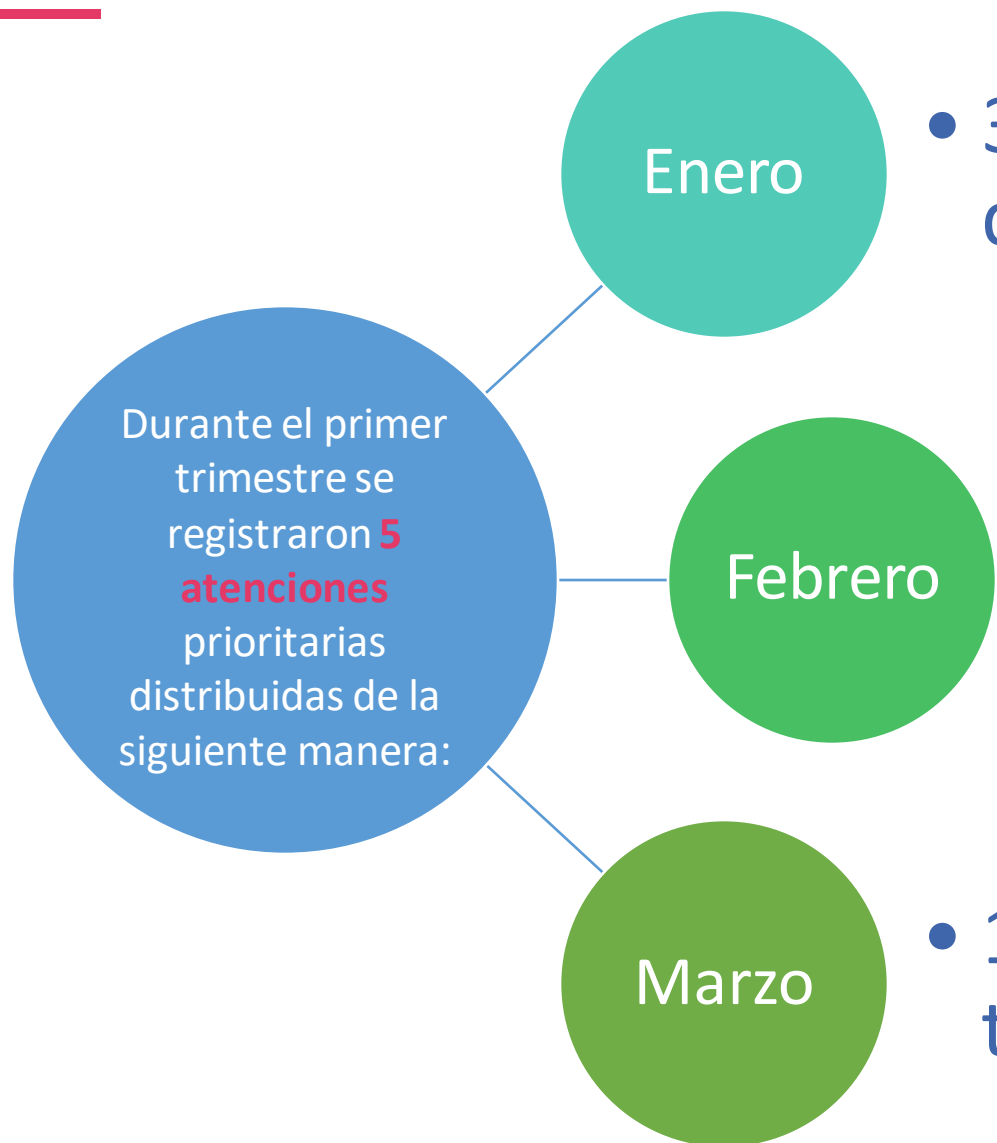
588



% de Participación



Atención Prioritaria



- 3 Mujeres en estado de embarazo

- 1 Persona con condición de discapacidad

- 1 Persona de la tercera edad



Tiempo promedio de espera

Tiempo promedio de espera

17 minutos con 8 segundos

19 minutos con 8 segundos

Enero

19 minutos con 1 segundo

Febrero

16 minutos con 2 segundos

Marzo





Centro de Contacto

Tabla información general

Canal Telefónico

	Llamadas Recibidas	Llamadas Respondidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
ENERO	19325	15879	82,17%	3446	17,83%
FEBRERO	16256	14730	90,61%	1526	9,39%
MARZO	18091	16988	93,90%	1103	6,20%

Total Recibidas
53672

Total Atendidas
47597

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

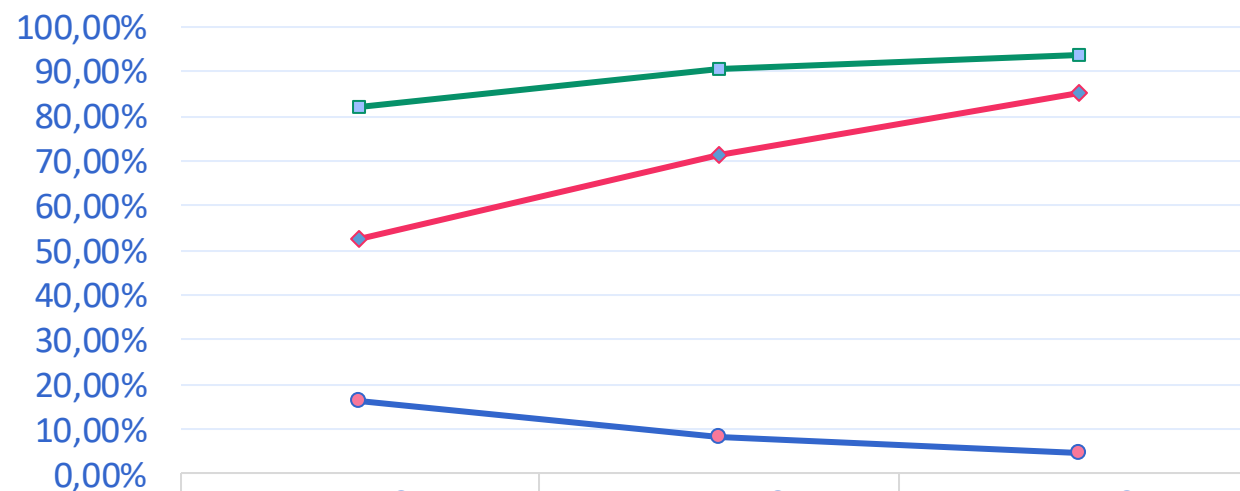
88,68%

Tabla información general

El nivel de atención muestra aumento mes a mes debido a que se ha trabajado para que el tiempo de atención de las comunicaciones disminuya, de esta manera se incrementa la capacidad de atención de las interacciones

Canal Telefónico

Indicadores

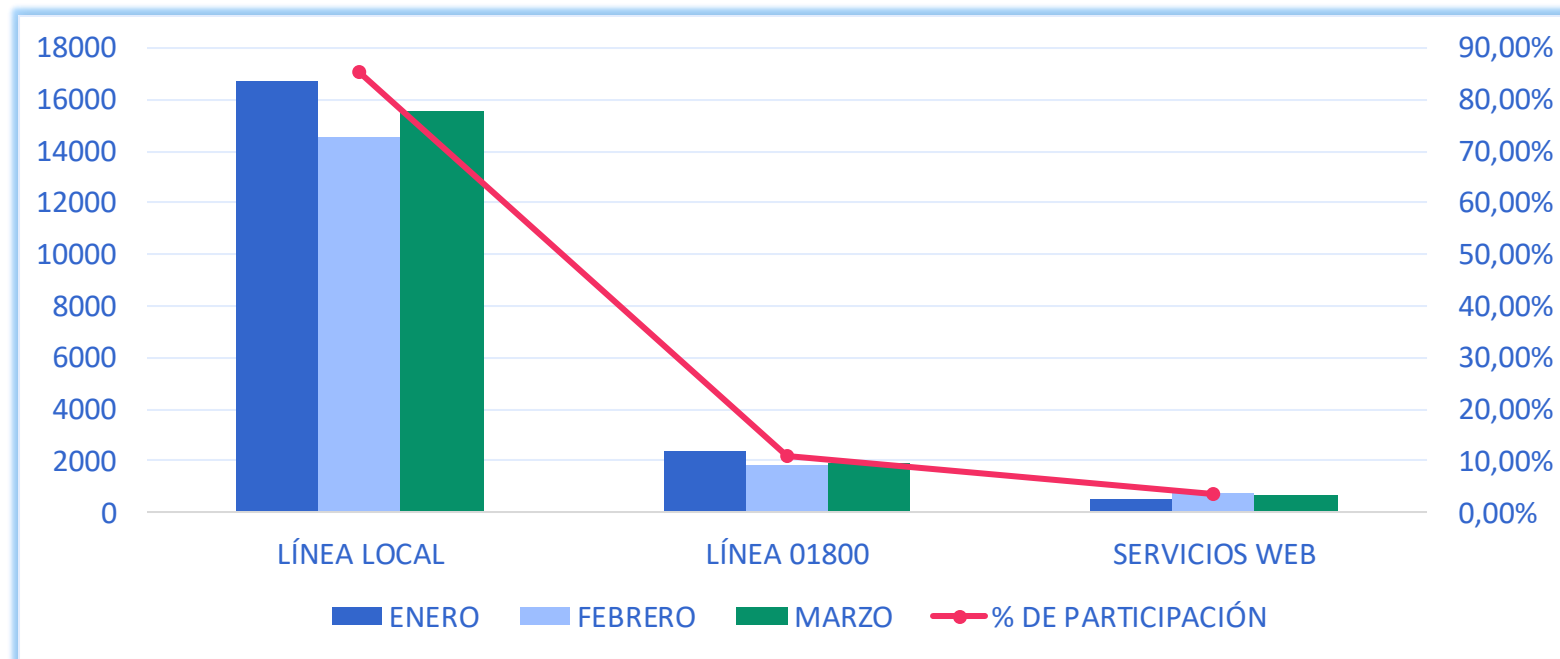


	ENERO	FEBRERO	MARZO
◆ NIVEL DE SERVICIO	52,39%	71,54%	85,09%
■ NIVEL DE ATENCIÓN	82,17%	90,61%	93,90%
● NIVEL DE ABANDONO	16,34%	8,05%	4,87%

Información detallada atención telefónica

Llamadas por Skill

El 96,48% de las interacciones son realizadas a través de las líneas telefónicas que dispone el MEN para la comunicación de los ciudadanos, mientras que las herramientas web, click to call y web call back ocupan el 3,52% del total

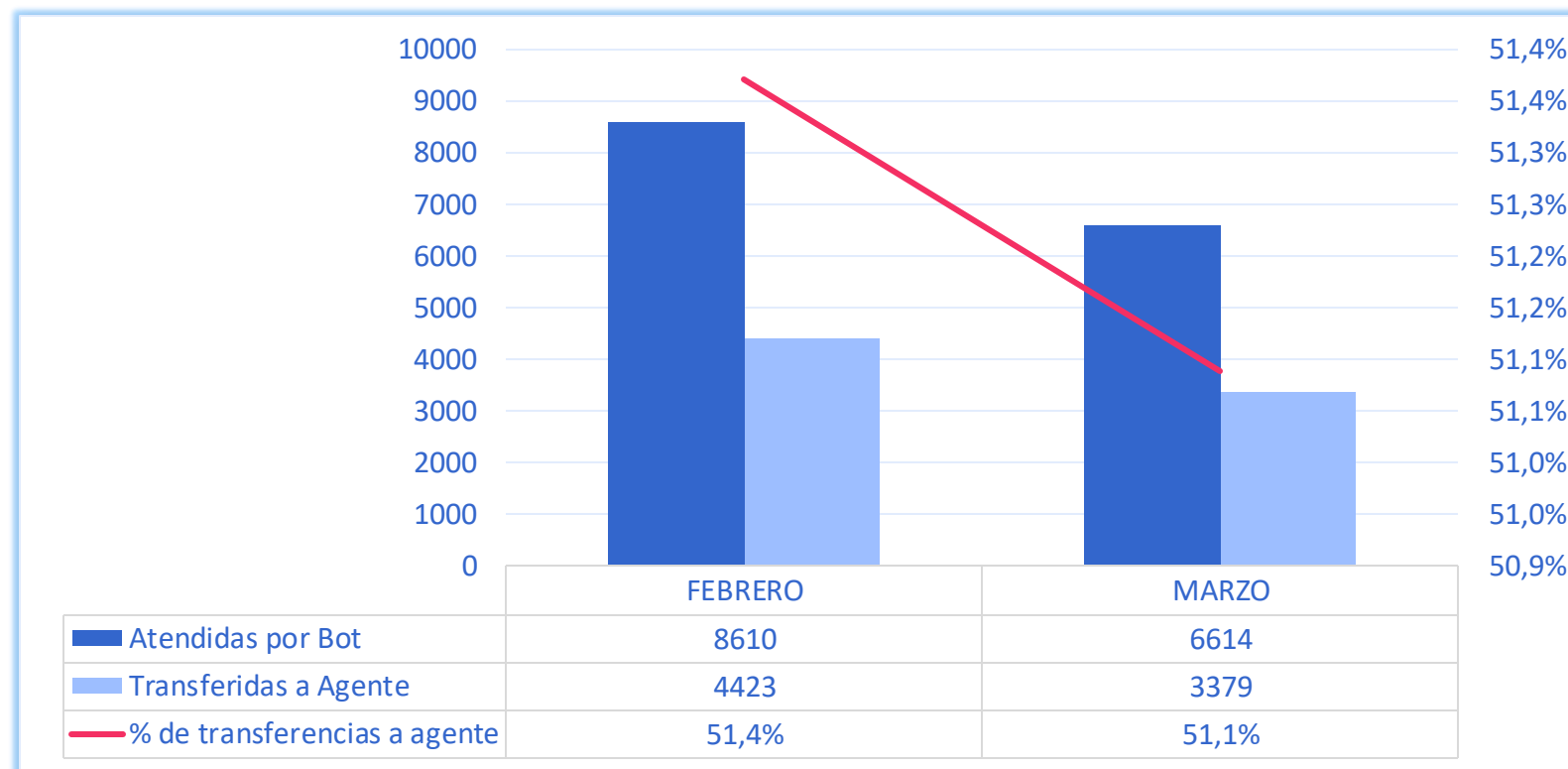


SKILL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
LÍNEA LOCAL	16708	14568	15534	46810	85,35%
LÍNEA 01800	2376	1833	1899	6108	11,14%
SERVICIOS WEB	550	720	658	1928	3,52%
TOTAL	19634	17121	18091	54846	100,00%

Tabla Servicios Web

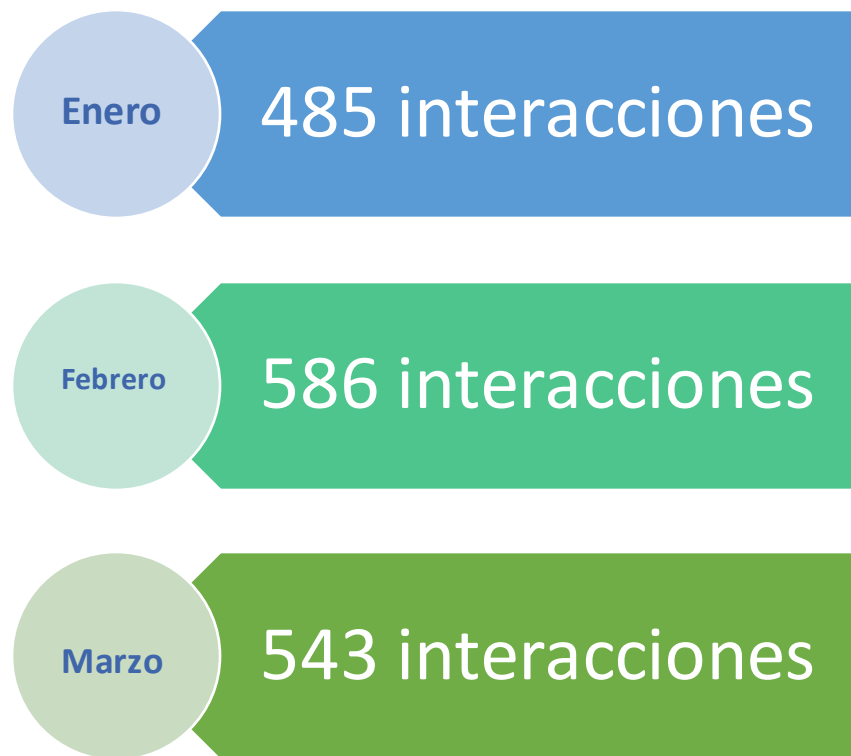
El 96,48% de las interacciones son realizadas a través de las líneas telefónicas que dispone el MEN para la comunicación de los ciudadanos, mientras que las herramientas web, click to call y web call back ocupan el 3,52% del total

Chat

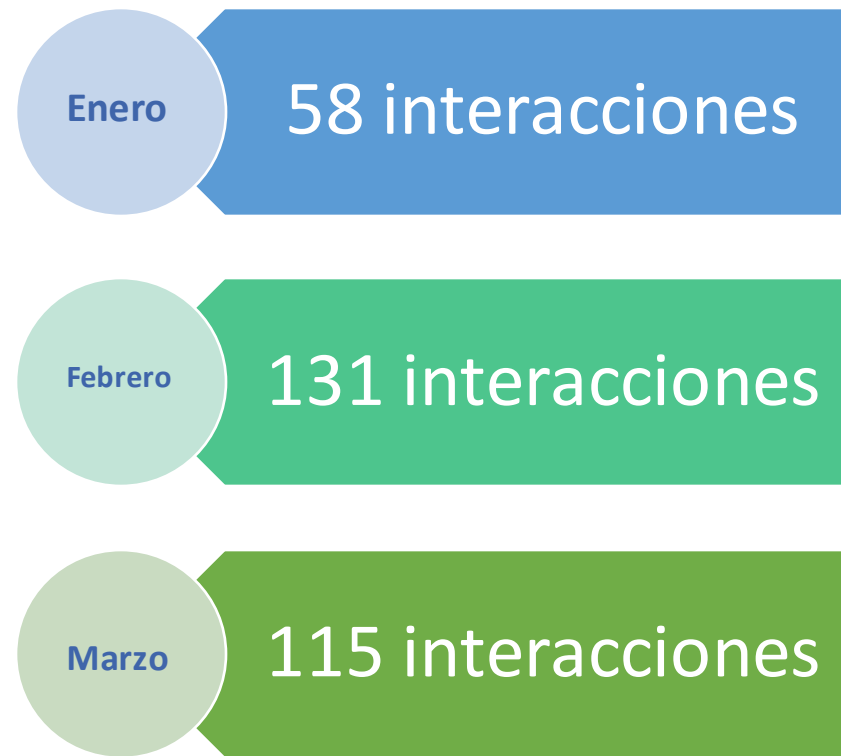


Información Servicios Web

Click to Call



Web Call Back



Con respecto a las comunicaciones telefónicas, los servicios web ocupan el 2% de las interacciones trimestrales del centro del contacto.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion