



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME PQRSD

Cuarto trimestre 2020
Enero 2021

1.

CANALES DE ATENCIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Telefónico



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

Presencial



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

Virtual



Página Web
Chat
Clic to Call

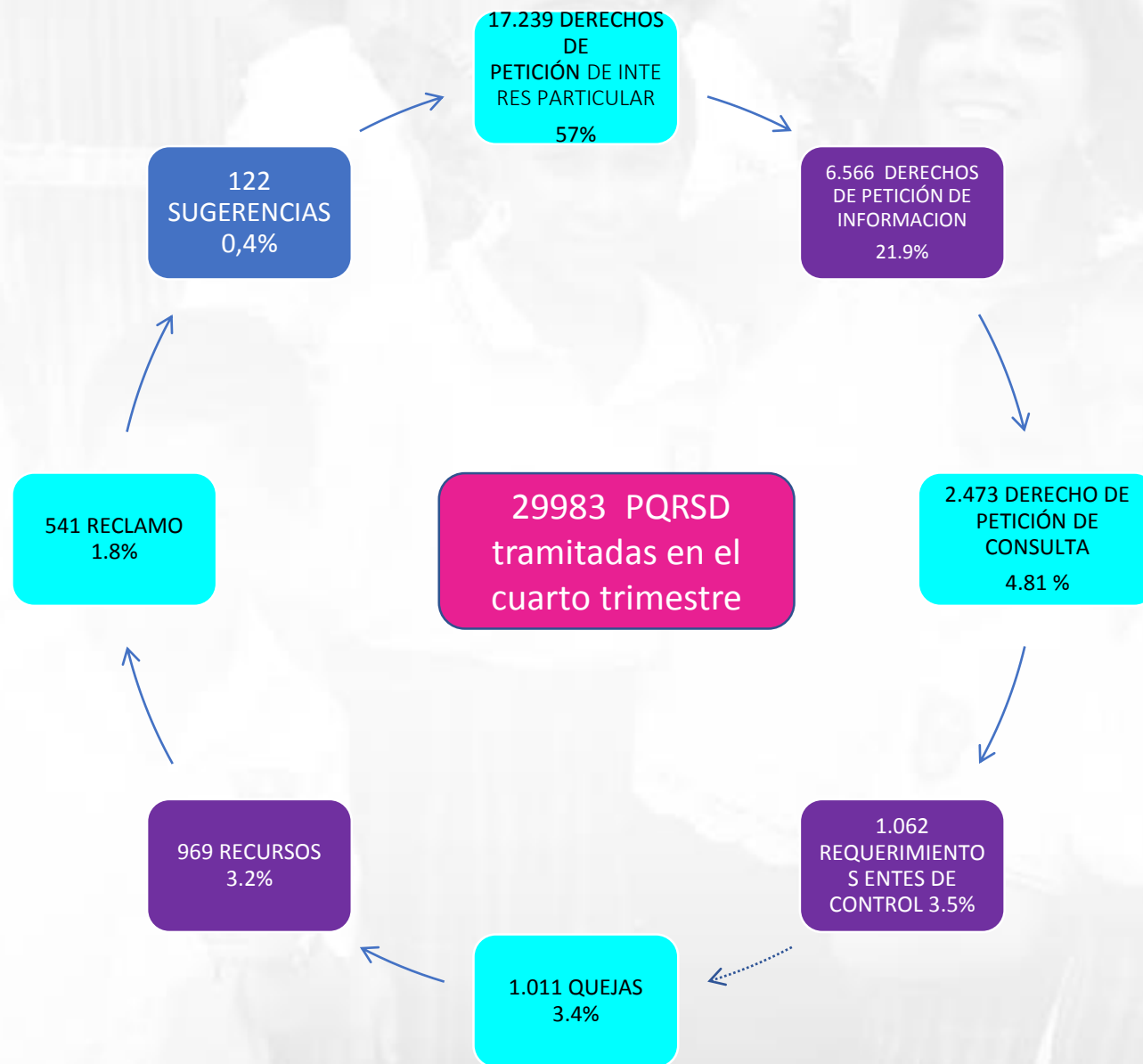
Escrito



Formulario Web
Correo electrónico
Ventanilla de Radicación



2. PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2020



Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020, se tramitó un total de 29.983 PQRSD

La clasificación por tipologías de las peticiones tramitadas, evidencia los Derechos de petición de interés particular como la tipología más reiterada con un total de 17.239 peticiones que corresponden al 57% de las PQRSD, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 6.566 peticiones que corresponden al 21.9%, de las PQRSD recibidas en la Entidad.

3. PQRSD POR CANAL DE COMUNICACIÓN



19.370 Virtual
64.62%



10.097
Escrito
33.67%



511 Presencial
1,71%



Durante el cuarto trimestre del 2020 la mayor cantidad de PQRSD ingresaron por el canal virtual con un total de 19.370 peticiones correspondiente al 64.62% del total de PQRSD recibidas seguida del canal escritos con un total de 10.097 PQRSD correspondiente al 33.67% de las peticiones recibidas

4.

PQRSD POR DEPENDENCIA

| | |
|--|-------|
| Unidad de Atención al Ciudadano | 8.262 |
| Grupo de Convalidaciones | 5.222 |
| Subdirección de Inspección y Vigilancia | 3.036 |
| Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES | 1.893 |
| Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación | 1.239 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1.057 |
| Subdirección de Aseguramiento de la Calidad | 1.026 |
| Subdirección de Fomento de Competencias | 827 |
| Subdirección de Acceso | 646 |
| Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media | 640 |
| Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender | 521 |
| Subdirección de Talento Humano | 457 |
| Oficina Asesora Planeación Finanzas | 427 |
| Grupo de Certificaciones | 406 |
| Subdirección de Monitoreo y Control | 405 |
| Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa | 404 |
| Subdirección de Contratación | 387 |



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD tramitadas con un total de 8.262 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.222 que corresponden al 17.41%.

5.

PQRSD POR DEPENDENCIA

| | |
|---|-----|
| Despacho del Viceministro de Educación Superior | 338 |
| Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación | 245 |
| Oficina de Tecnología y Sistemas de Información | 244 |
| Subdirección de Permanencia | 209 |
| Grupo de Tesorería | 202 |
| Dirección de Calidad Para la Educación Superior | 185 |
| Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial | 140 |
| Grupo de Gestión Documenta | 138 |
| Entes de Control | 135 |
| Programa Todos a Aprender | 128 |
| Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC | 106 |
| Asesores del despacho | 98 |
| Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano | 91 |
| Cna | 86 |
| Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media | 69 |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 66 |
| Secretaría General | 65 |



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD tramitadas con un total de 8.262 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.222 que corresponden al 17.41%.

6.

PQRSD POR DEPENDENCIA



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD tramitadas con un total de 8.262 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.222 que corresponden al 17.41%.

7. TEMAS DE INTERES DE LAS PQRSD

3.783 INFORMACIÓN DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN Y ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS DEL SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS).

1.749 SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

1.516 RECURSOS DE REPOSICIÓN

1.513 SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES

1.086 CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR

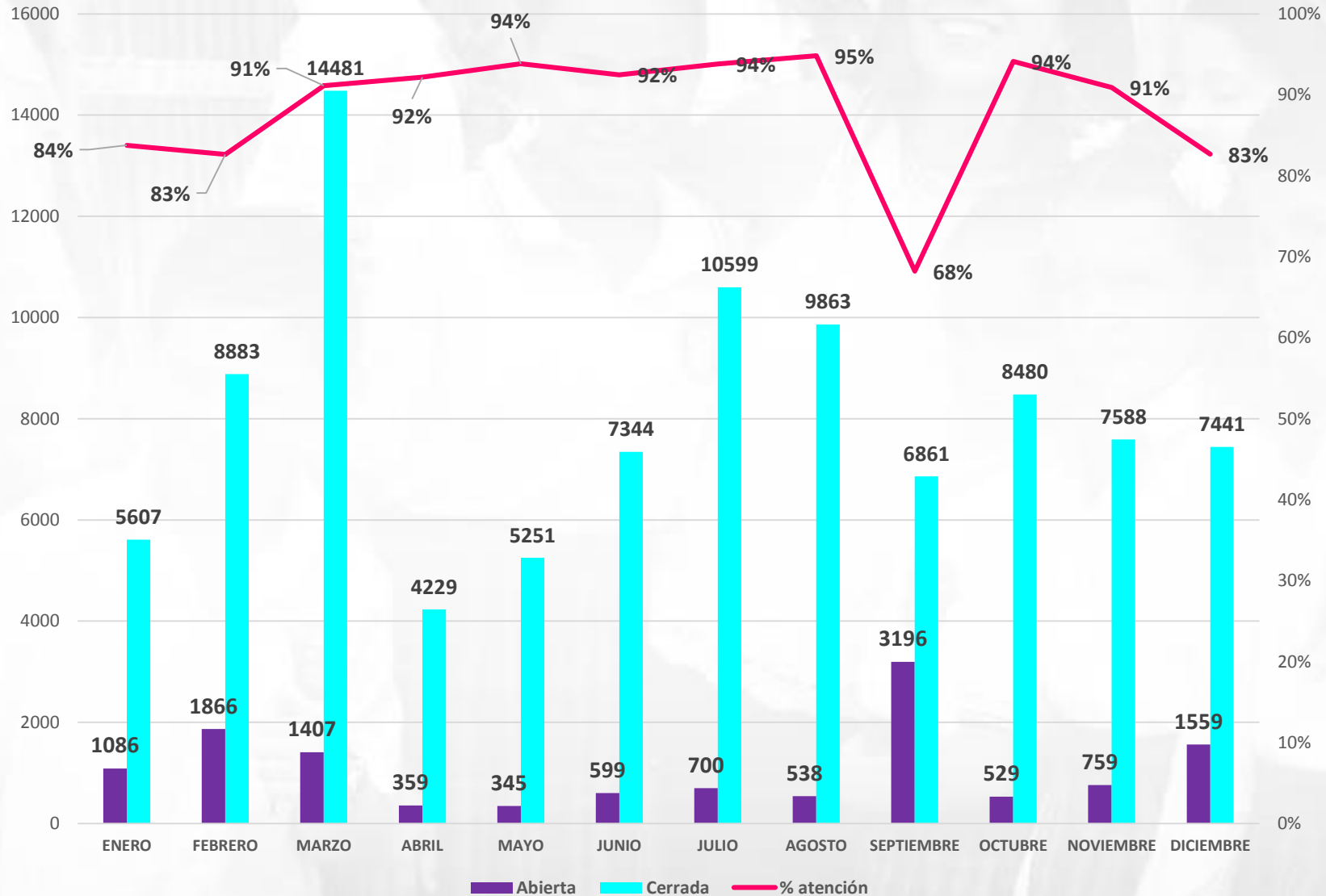
1.083 CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES

954 CONSULTA SOBRE CONVALIDACIONES REALIZADAS



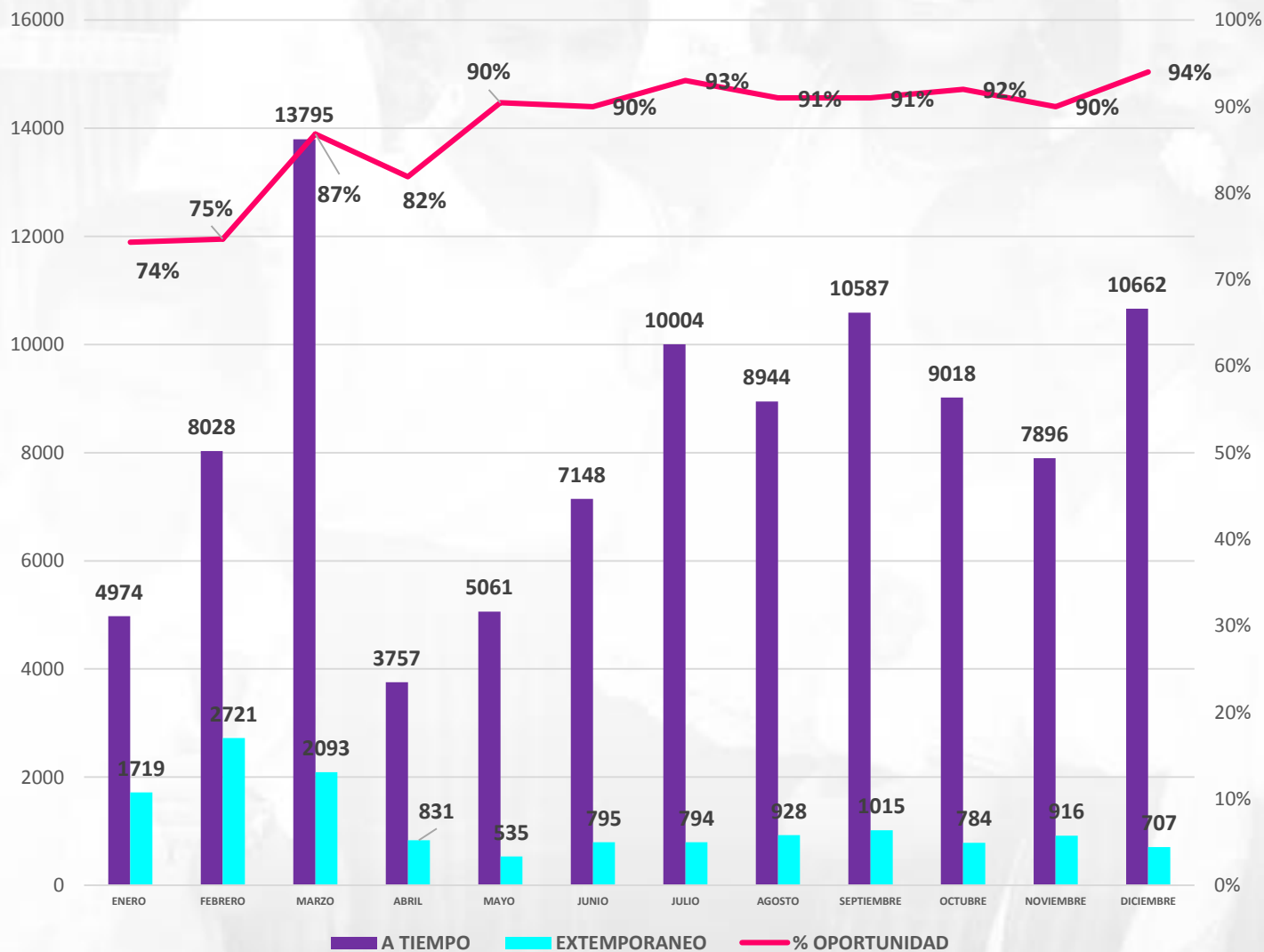
Durante el periodo analizado, se tramitaron 29.983 requerimientos, de los cuales 3.783 corresponden al 12.61%, relacionados con temas de solicitud de información de secretarías de educación y entidades adscritas y vinculadas sector educativo (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS) y 1.749 corresponden a solicitudes de copias de actos administrativos.

8. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



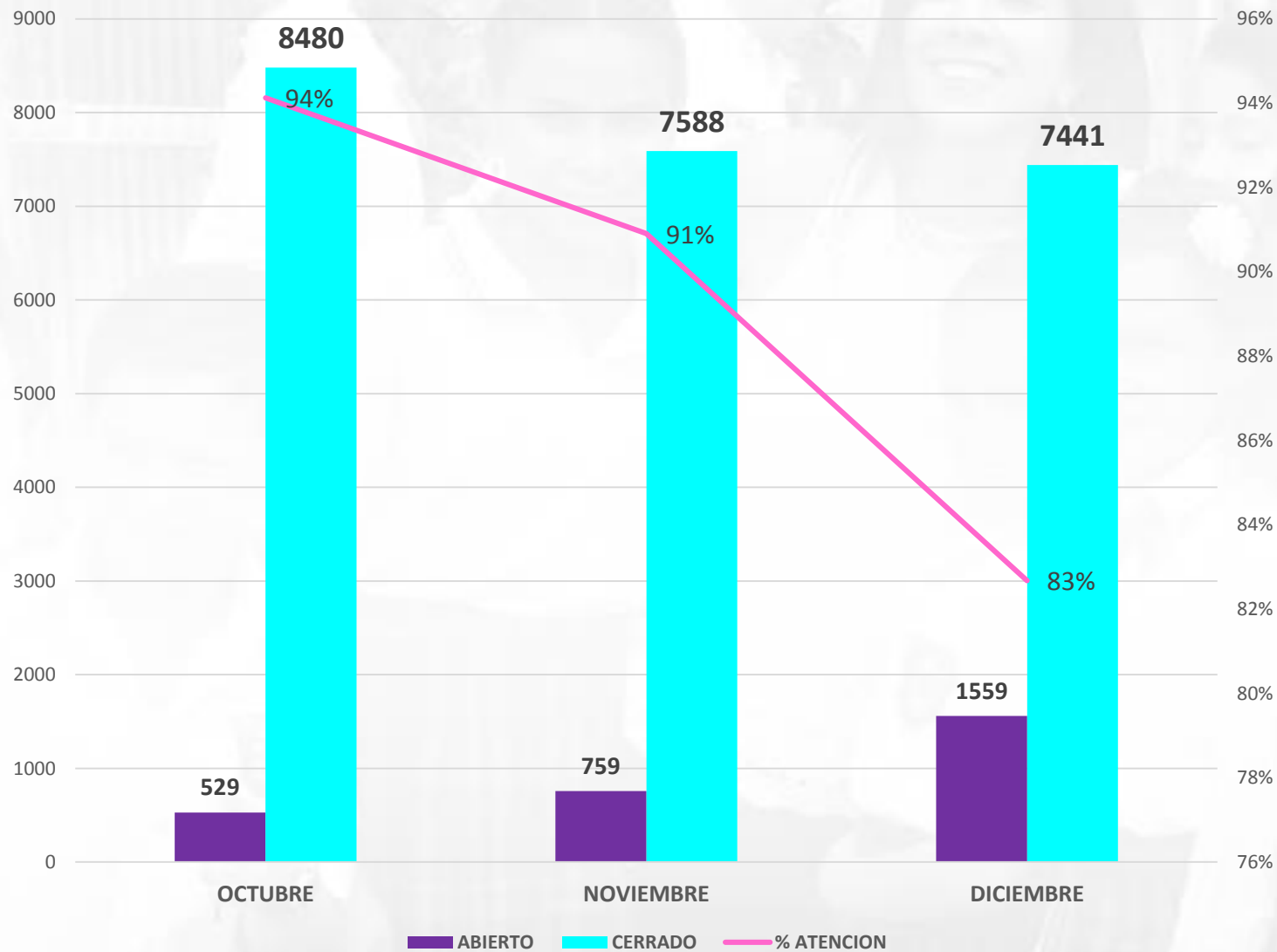
Durante la vigencia 2020 se radicaron 109.570 y se obtuvo un porcentaje de atención del 89%, es decir, se radicaron y atendieron 97.627

9. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRSD



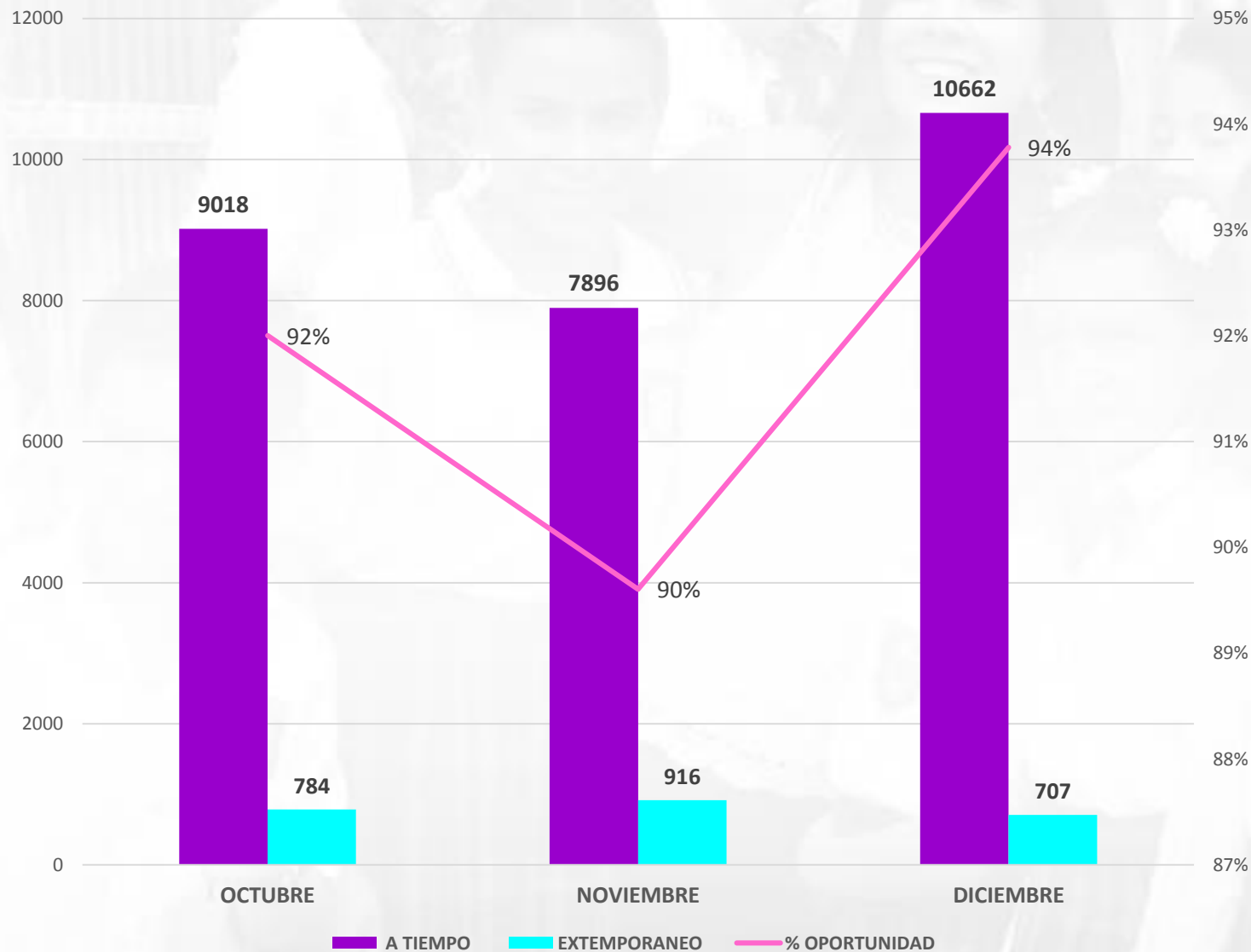
Durante la vigencia 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 88% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRSD, y el mes en que se atendieron más PQRSD oportunamente fue el mes de diciembre con 10.662 y 94%

8. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



Durante el cuarto trimestre del 2020 se radicaron 26.353 PQRSD y se obtuvo un porcentaje de atención del 89%, es decir, se atendieron 23.509

9. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRS

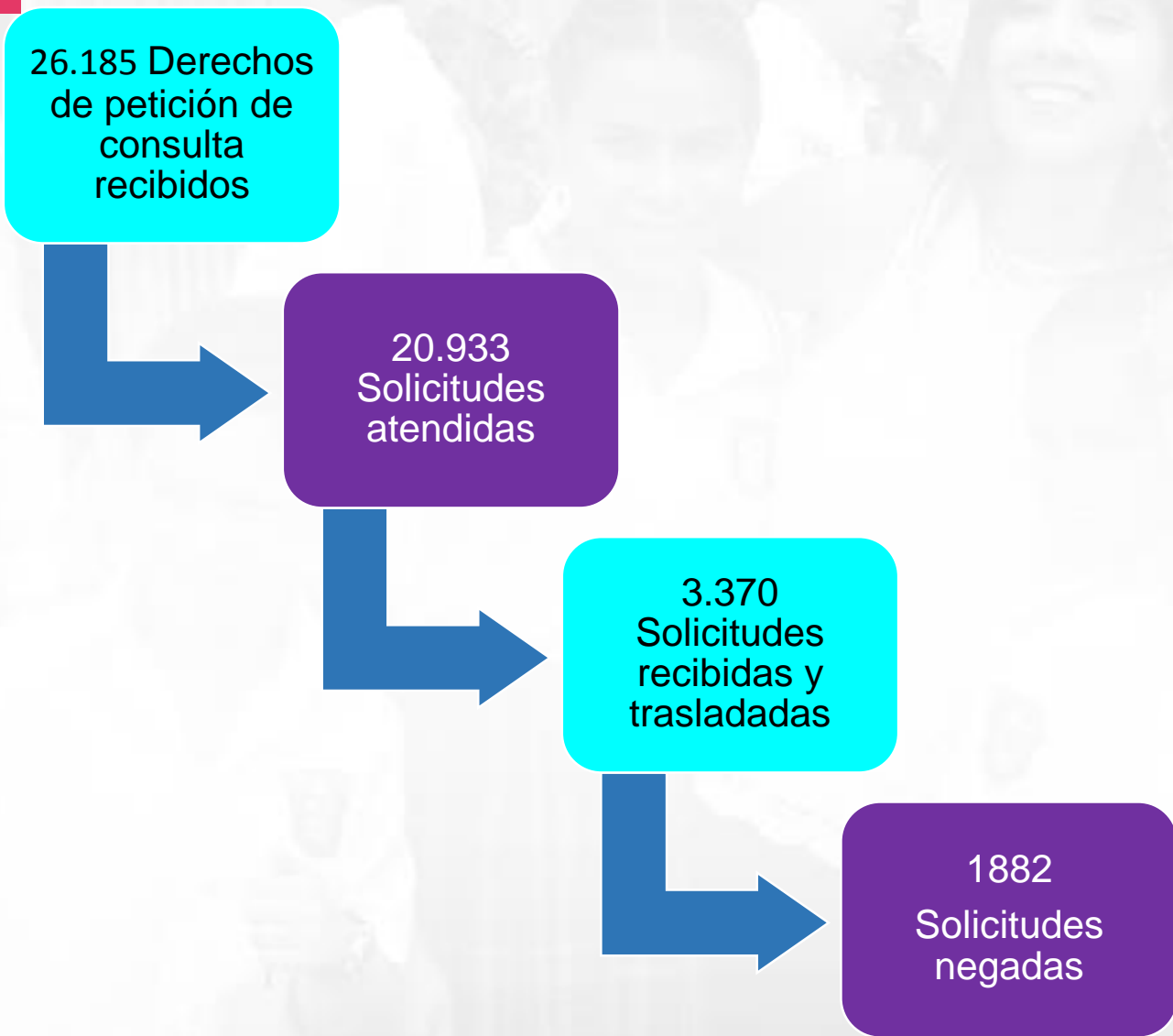


En el cuarto trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 92% en el cumplimiento de los términos de ley para la atención de PQRS, y el mes en que más se atendió oportunamente fue el mes de diciembre con 10.662 con un 94%



REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL

1. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Durante el cuarto trimestre del 2020 se radicaron 26.185 solicitudes de derechos de petición de las cuales 20.933 fueron atendidos directamente por el Ministerio de Educación Nacional, 3.370 solicitudes se trasladaron por competencia a otra entidad y 1882 solicitudes fueron negadas.

2. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Para el cuarto trimestre de 2020 se radicaron en total 26.185 PQRSD.

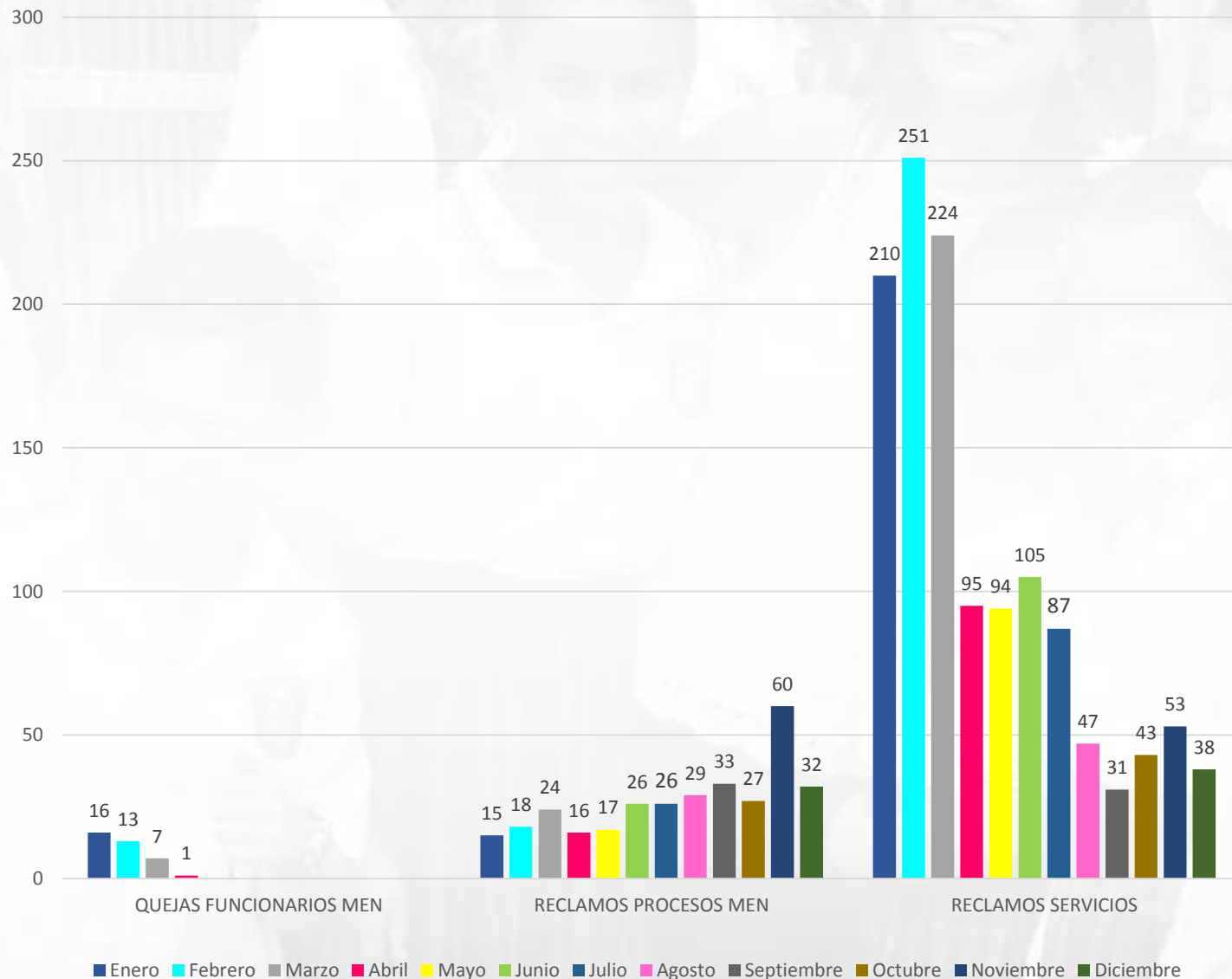
Siendo octubre el mes con mayor número de derechos de petición recibidos con un total de 8.956 El canal correo electrónico se destaca como el canal con mas peticiones recibidas durante el trimestre con un total de 15.849, el canal web es el segundo canal que recibió mayor numero de peticiones con un total de 9.480.



**QUEJAS Y RECLAMOS
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL**

QUEJAS Y RECLAMOS ANUAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

QUEJAS Y RECLAMOS ANUAL



Durante la vigencia 2020 se recibieron 1.638 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 1278, que equivalen al 78% del total,
- Reclamos contra procesos 323, que equivalen al 20% del total
- Quejas contra funcionarios 37, que equivalen al 2% del total.

1.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



210
RECLAMOS
SERVICIOS

119
RECLAMOS
PROCESOS

329 QUEJAS Y
RECLAMOS
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN
NACIONAL

Para el cuarto trimestre del 2020 se recibieron 329 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 210, que equivalen al 63.83% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 119, que equivalen al 36,17% del total

2.

RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD

- 70 Grupo de Convalidaciones
- 60 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



CALIDAD (PENSUM. PROGRAMAS, INTENSIDAD, ACADEMICO) EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR , BASICA Y MEDIA

- 55 Unidad de Atención al Ciudadano



IMPOSIBILIDAD DE INSCRIBIRSE PRUEBAS DE ESTADO (SABER - ECAES - ICFES)

- 8 Unidad de Atención al Ciudadano



RECLAMOS CONTRA OTROS

- 8 Unidad de Atención al Ciudadano



Para el cuarto trimestre se recibieron 210 reclamos de procesos: El eje temático del cual se recibió mas reclamos fue tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad con un total de 130 reclamos correspondiente al 88,48%

2.

RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- CULTURA DE SERVICIO

3 Unidad de atención al Ciudadano



ASISTENCIA TÉCNICA –PERTINENCIA

- 1Dirección de Calidad Para la Educación Superior



COBERTURA : CUPOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

1 Unidad de atención al Ciudadano



RESULTADOS ERRADOS DE PRUEBAS DE ESTADO (SABER - ECAES - ICFES)

- 1Unidad de Atención al Ciudadano



Para el cuarto trimestre se recibieron 210 reclamos de procesos: El eje temático del cual se recibió mas reclamos fue tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad con un total de 130 reclamos correspondiente al 88,48%

2.

RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



NEGACION DE CREDITOS- ICETEX

1 Unidad de atención al Ciudadano



COSTOS EDUCATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

• 1 Unidad de atención al Ciudadano



IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE RECURSOS FINANCIEROS DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN

1 Unidad de atención al Ciudadano



Para el cuarto trimestre se recibieron 210 reclamos de procesos: El eje temático del cual se recibió mas reclamos fue tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad con un total de 130 reclamos correspondiente al 88,48%



DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS



- 80 Grupo de Convalidaciones
- 32 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 6 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 1 Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

Durante el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron 119 reclamos por procesos los cuales fueron por demora en las respuestas a solicitudes o consultas.



PQRSD CENTRO DE CONTACTO

1.

PQRS ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

LLAMADAS



CHAT



CENTRO DE CONTACTO



CLIC TO CALL

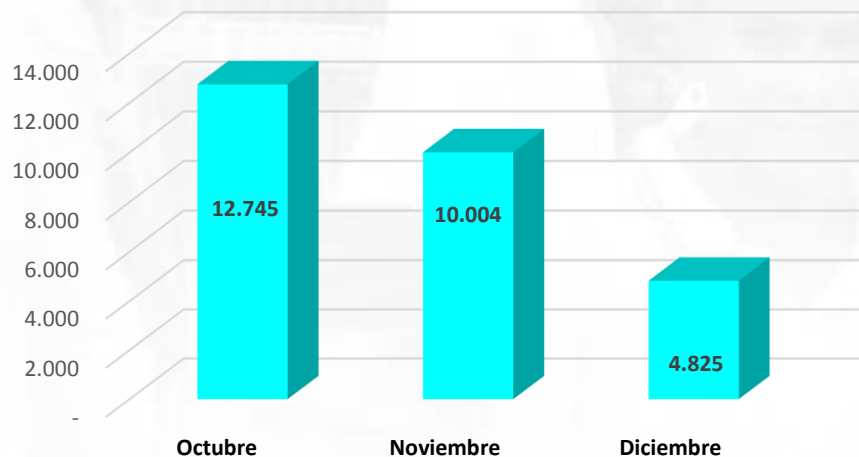


AGENTE VIRTUAL

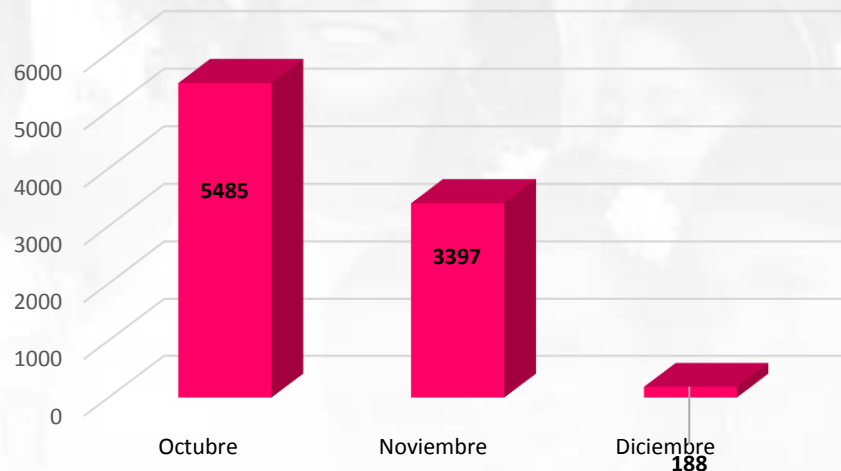
1.

PQRSD ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

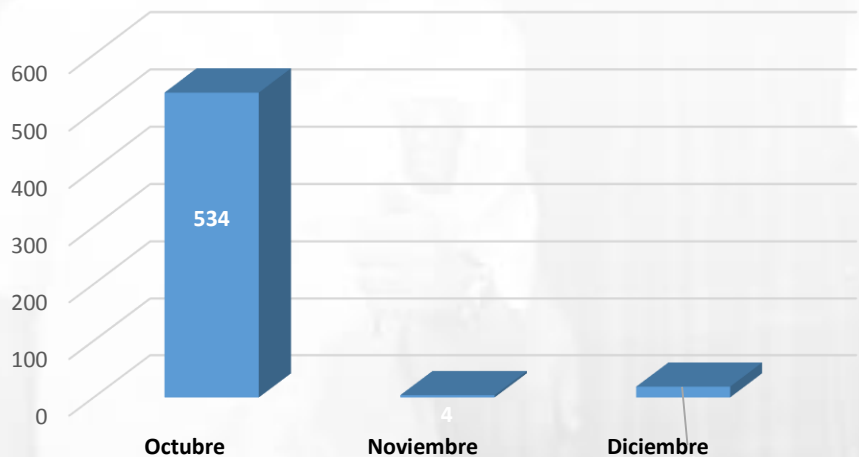
LLAMADAS ATENDIDAS



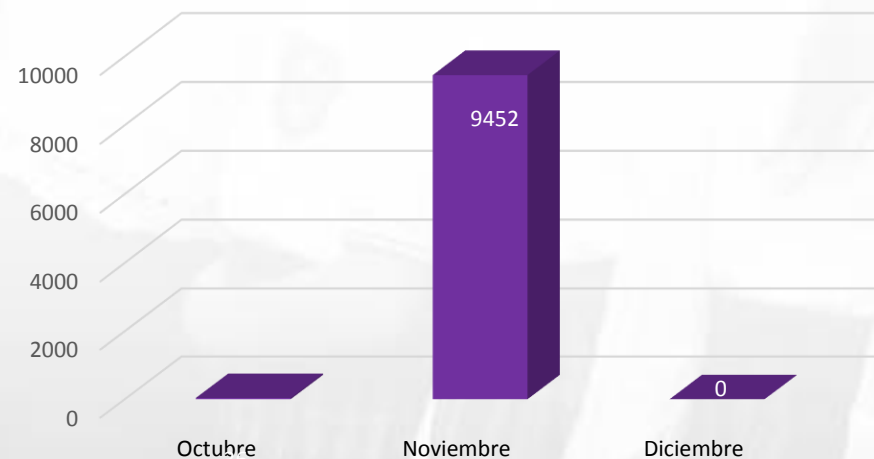
CHAT



CLIC TO CALL



AGENTE VIRTUAL



Durante el cuarto trimestre del 2020 se recibieron por los diferentes canales del centro de contacto 46.689 PQRSD.

1.

AGENTE VIRTUAL



9.455
solicitudes en
el cuarto
trimestre del
2020



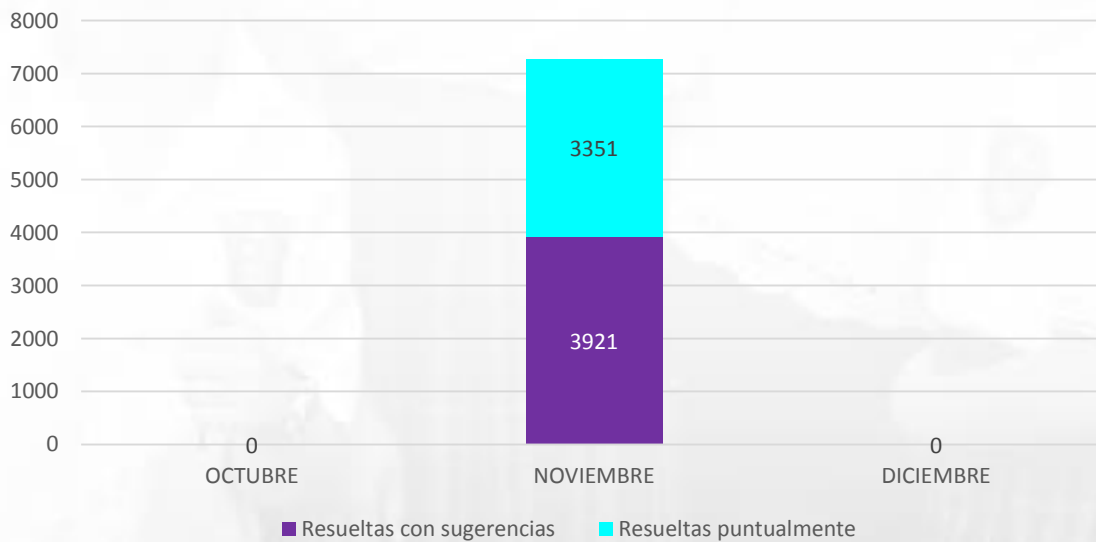
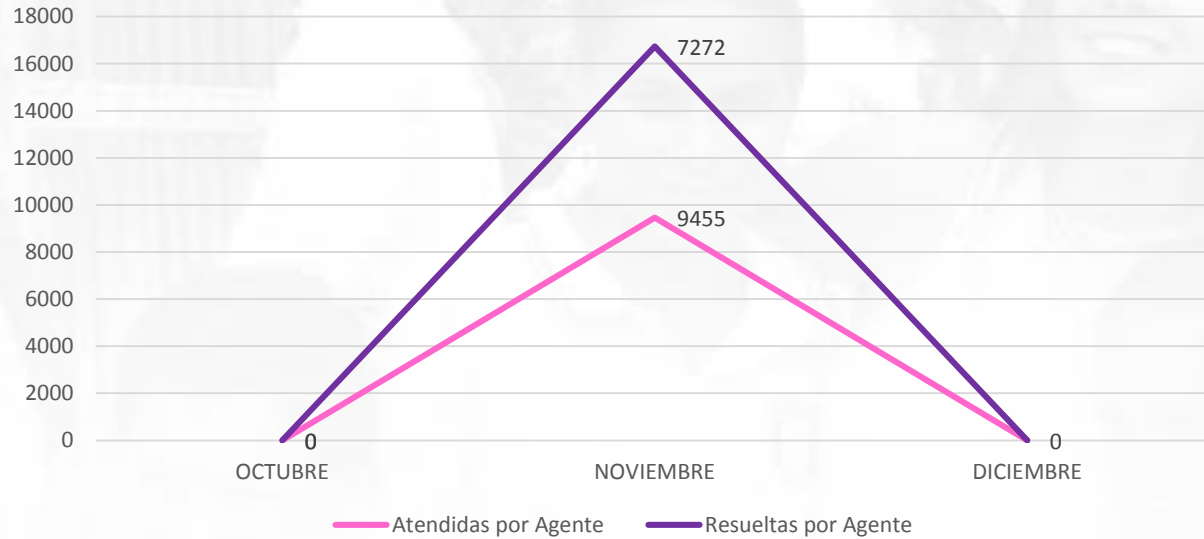
shutterstock.com • 110687774

Durante el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron 9.455 solicitudes correspondientes al agente virtual.

El mes en el cual se realizaron sesiones de agente virtual fue noviembre

2.

AGENTE VIRTUAL



Durante el cuarto trimestre del año 2020 se recibieron 9455 solicitudes por el agente virtual , de las cuales 7272 se resolvieron en este primer contacto y las demás se escalaron al segundo nivel.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)