



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Segundo Trimestre 2021

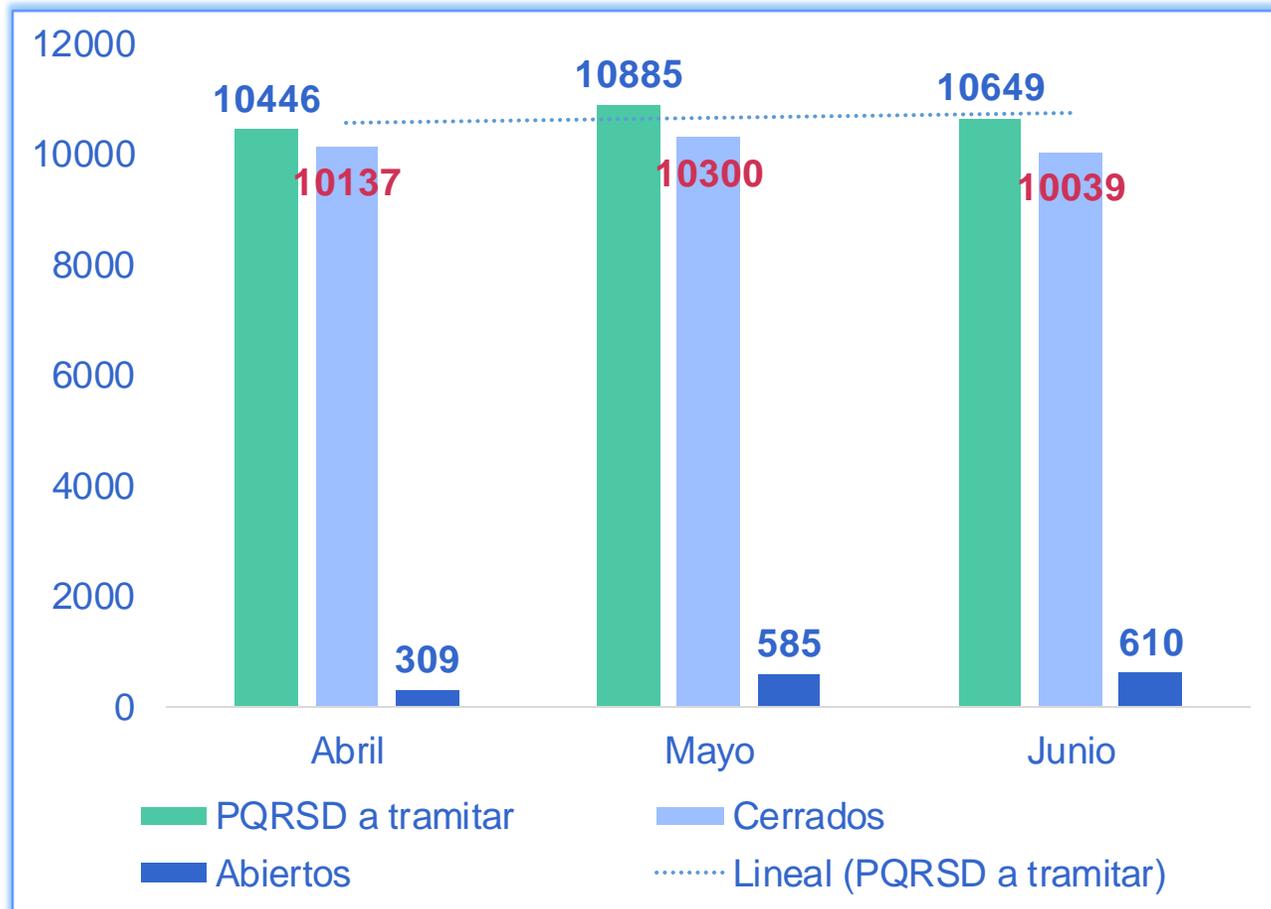
Julio 2021

Tabla de información general PQRSD a tramitar en el segundo trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	Cerrados	Abiertos
Abril	10446	10137	309
Mayo	10885	10300	585
Junio	10649	10039	610
Total General	31980	30476	1504

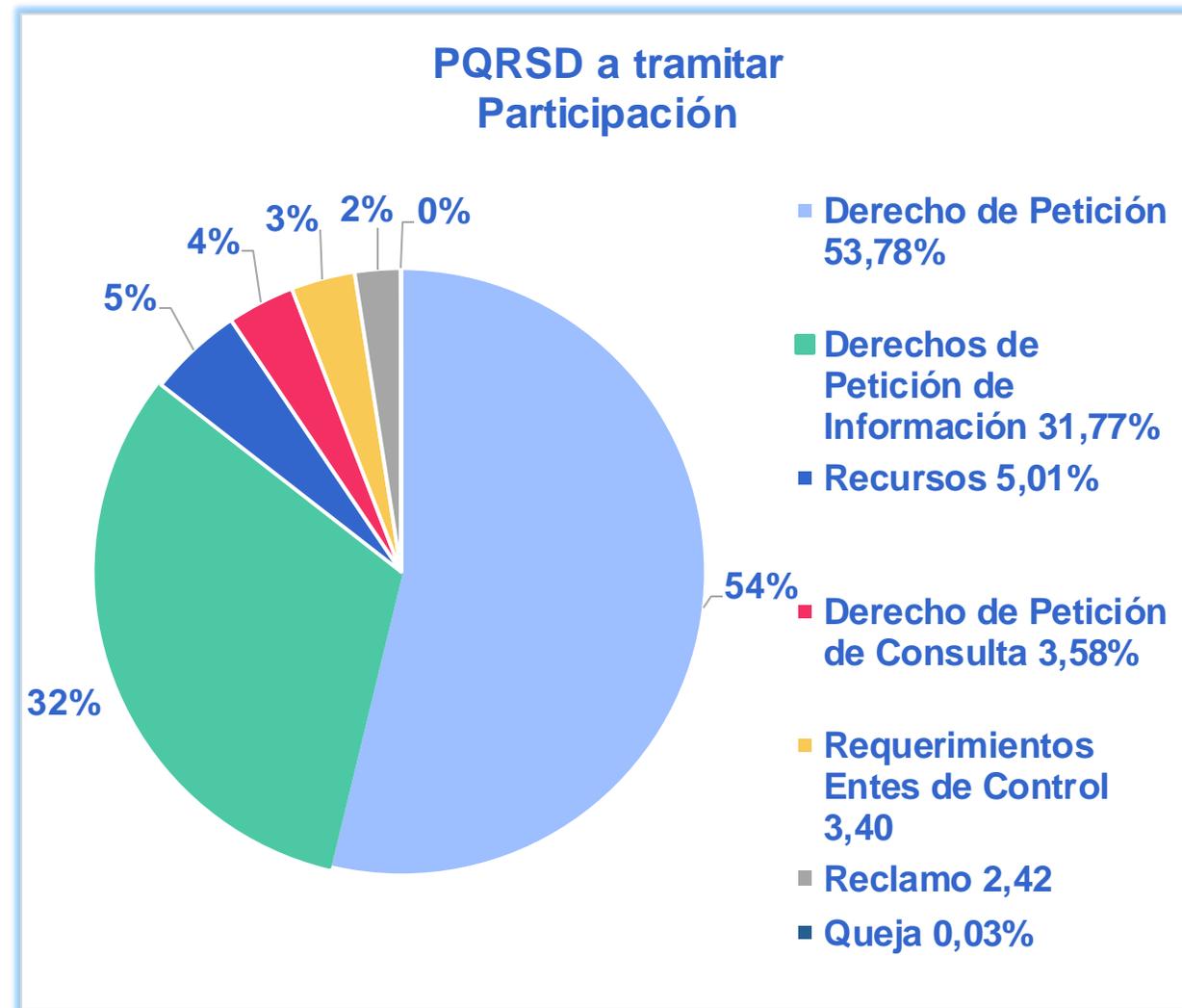
Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron

30476



Detalle por tipo de requerimiento

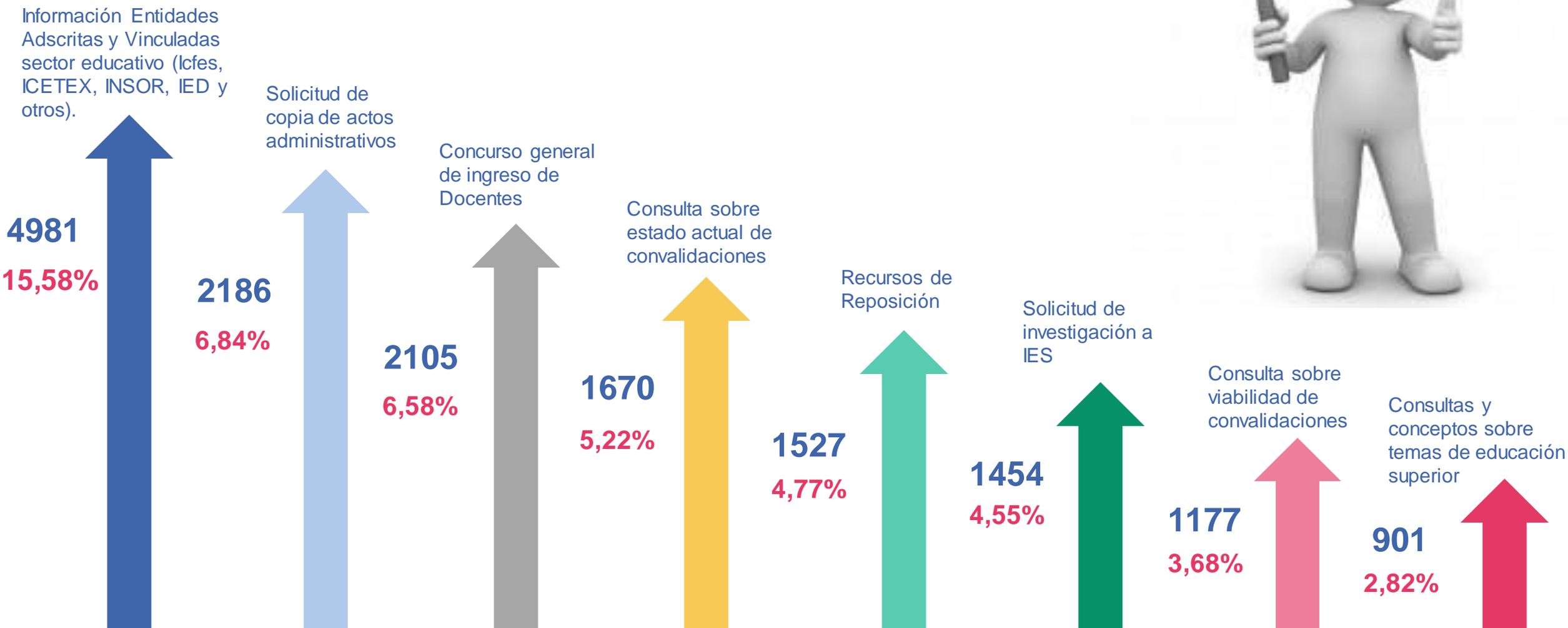
Tipo de Requerimiento	PQRSD a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	17200	16846	354
Derechos de Petición de Información	10161	10130	31
Recursos	1602	559	1043
Derecho de Petición de Consulta	1146	1138	8
Requerimientos Entes de Control	1087	1037	50
Reclamo	774	756	18
Queja	10	10	
Total general	31980	30476	1504



El **85,56%** 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 **2,45%**

Temas de mayor consulta

Importante mencionar que las temáticas aquí relacionadas se mantienen de acuerdo con las reportadas en el primer trimestre.



El **50,03%** de las PQRSD está concentrado en los 8 temas mencionados en esta gráfica.

Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación recibieron el **90,41%** 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, las dos dependencias representan el **42,40%** (13.559 PQRSD) del total documento que se debían tramitar en el MEN



Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	9099	28,45%
Grupo de Convalidaciones	4460	13,95%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3484	10,89%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2684	8,39%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1852	5,79%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1680	5,25%
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	700	2,19%
Oficina Asesora Jurídica	609	1,90%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	546	1,71%
Subdirección de Acceso	489	1,53%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	468	1,46%
Subdirección de Fomento de Competencias	457	1,43%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	441	1,38%
Grupo de Gestión Documental	408	1,28%
Subdirección de Monitoreo y Control	406	1,27%
Subdirección de Talento Humano	385	1,20%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	377	1,18%
Grupo de Certificaciones	369	1,15%

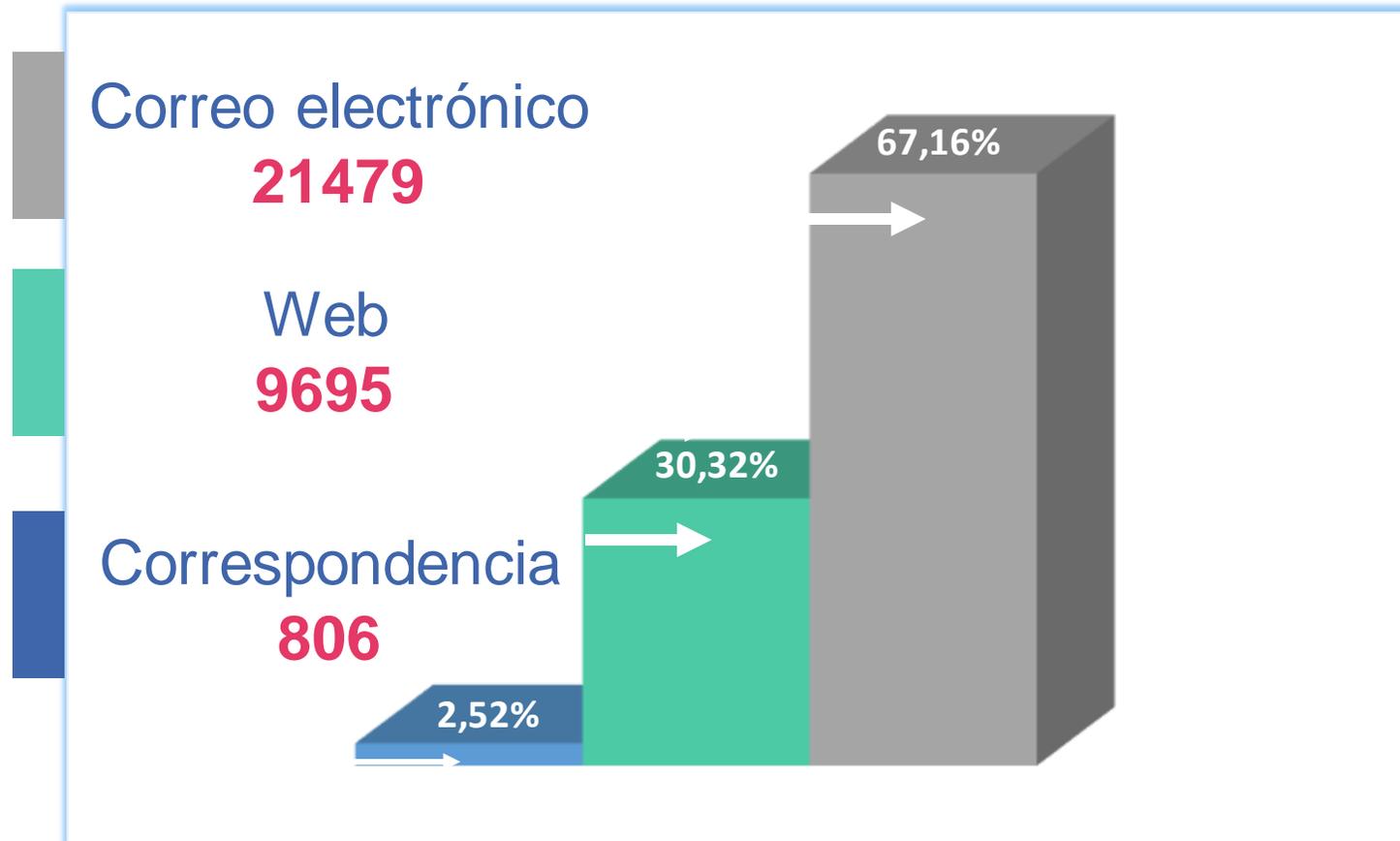
Detalle por Dependencia

El **9,59%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	276	0,86%
Subdirección de Contratación	272	0,85%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	249	0,78%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	248	0,78%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	178	0,56%
Programa Todos a Aprender	177	0,55%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	172	0,54%
Asesores del despacho	154	0,48%
Grupo de Tesorería	153	0,48%
Subdirección de Permanencia	141	0,44%
Dirección de Primera Infancia	140	0,44%
Grupo de Recaudo	119	0,37%
Cna	105	0,33%
Secretaría General	102	0,32%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	85	0,27%
Oficina de Control Interno	83	0,26%

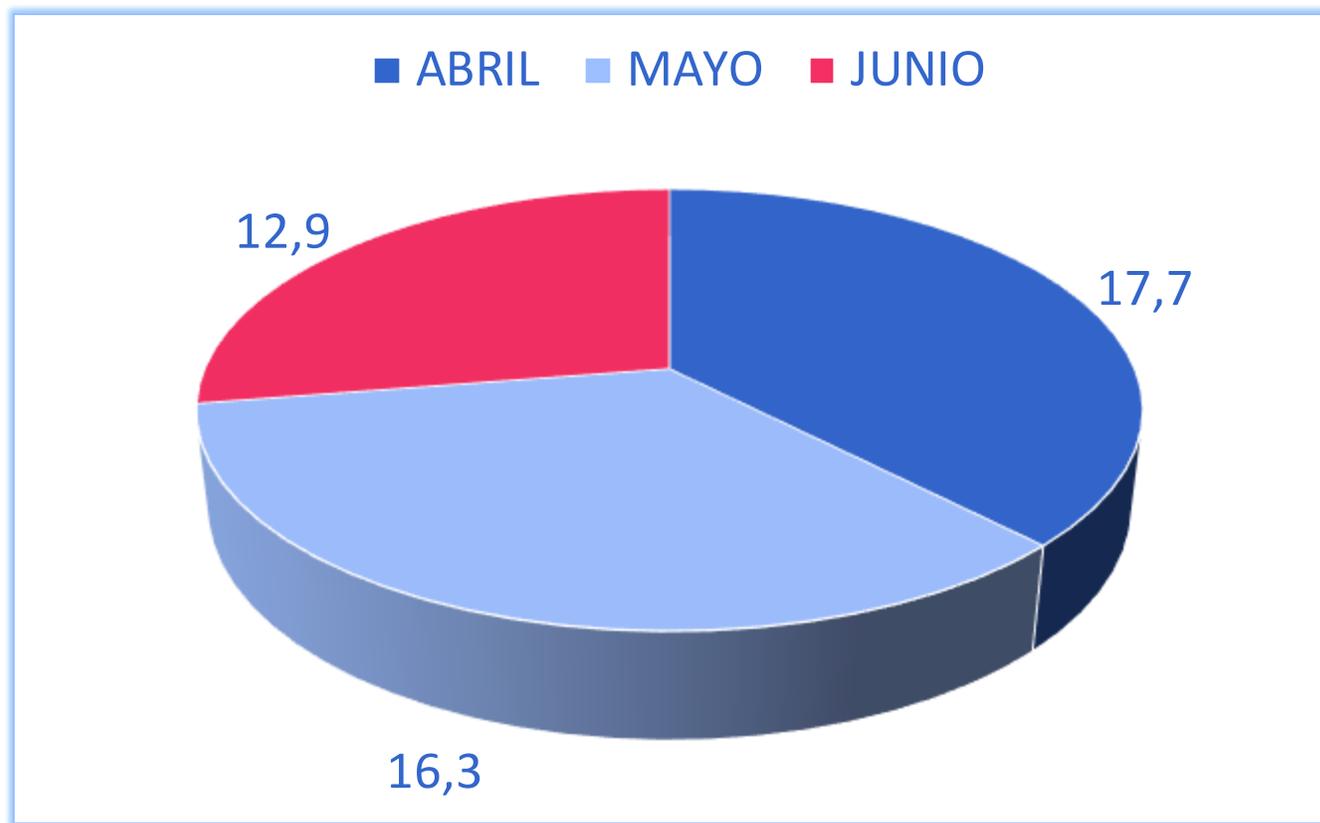
Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Gestión Administrativa	71	0,22%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	69	0,22%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	59	0,18%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	36	0,11%
Grupo de Contabilidad	27	0,08%
Dirección de Cobertura y Equidad	27	0,08%
Grupo de Presupuesto	26	0,08%
Grupo de Control Interno Disciplinario	25	0,08%
Despacho del Ministro	20	0,06%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	11	0,03%
Oficina Asesora de Comunicaciones	11	0,03%
Central de Cuentas	8	0,03%
Entes de Control	7	0,02%
Subdirección de Gestión Financiera	7	0,02%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	4	0,01%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	4	0,01%

Detalle por Canales de Atención



El canal de preferencia de los ciudadanos para radicar las PQRSD durante el Segundo Trimestre del año 2021 fue el correo electrónico con un porcentaje de participación de **67,16%**.

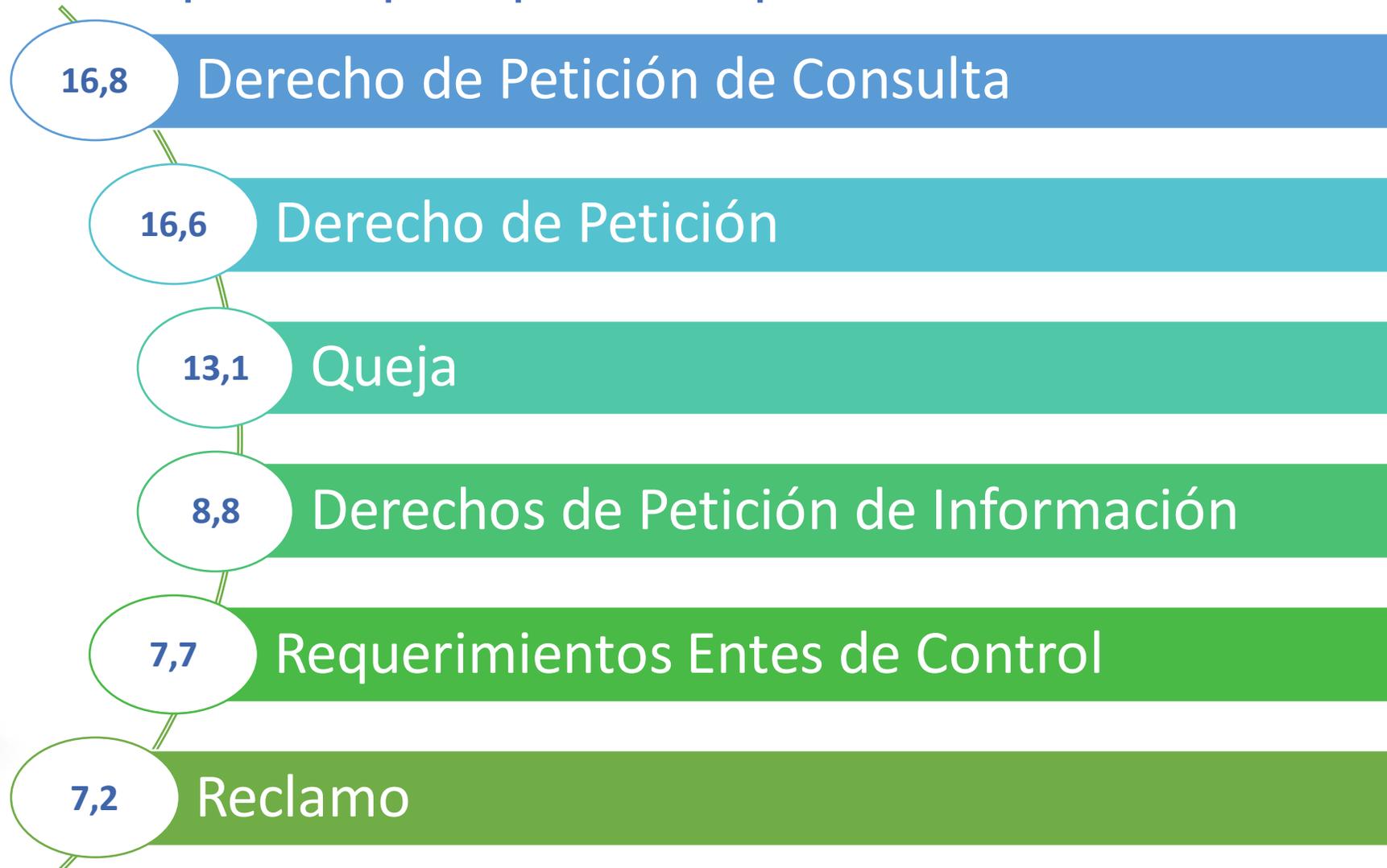
Tiempo promedio de respuesta por mes



El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el Segundo Trimestre del año 2021 fue

15,62
días

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento

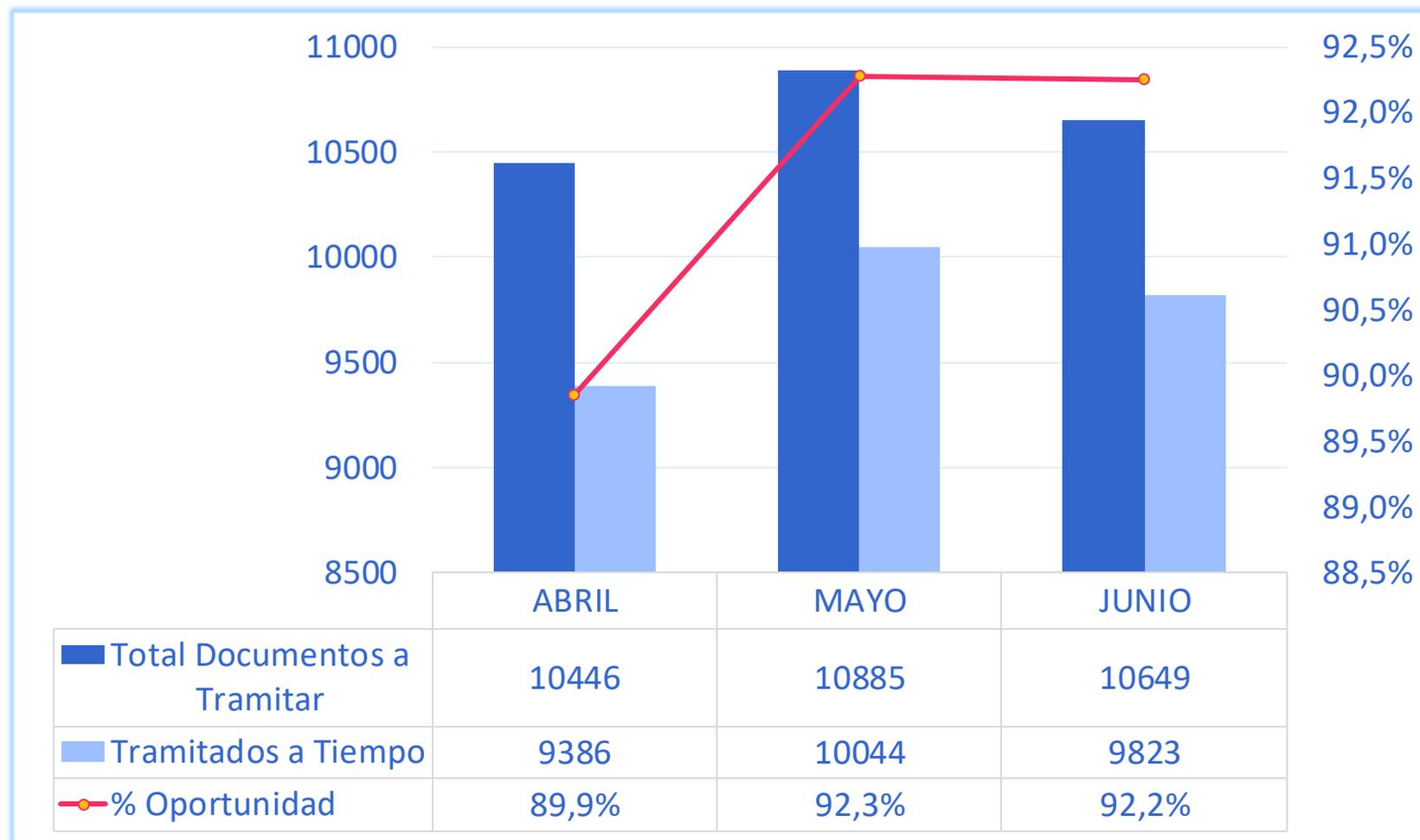


Porcentaje de Oportunidad Trimestral

Durante el Segundo Trimestre del año 2021 el porcentaje de oportunidad general es

91,47%

Con relación al trimestre anterior, incrementó en un **7,1%**

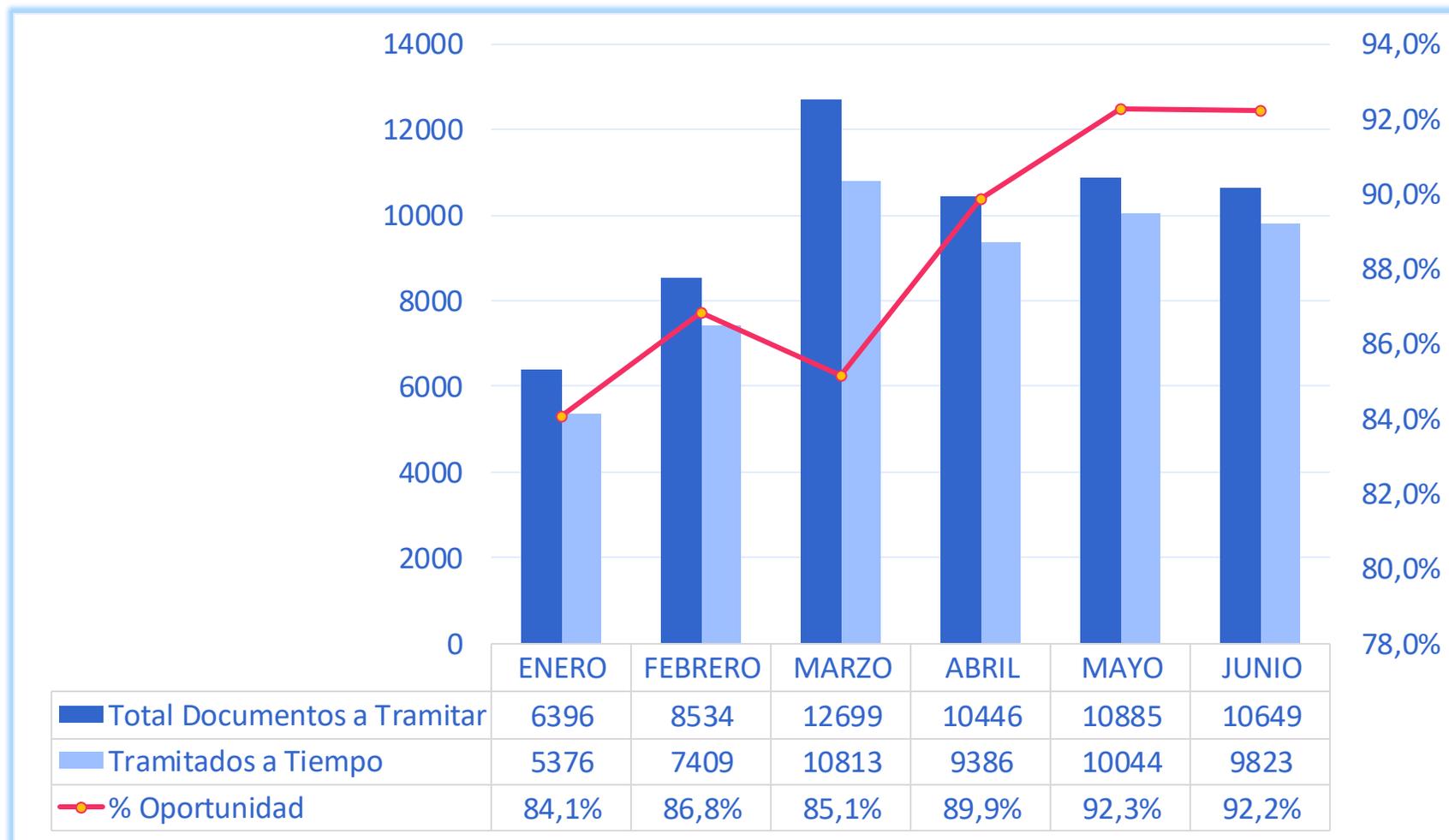


Porcentaje de Oportunidad Semestral

Durante el primer semestre del año 2021 se han gestionado de manera oportuna 52851 PQRSD y de manera extemporánea 6758.

El porcentaje de oportunidad del semestre es:

88,66%



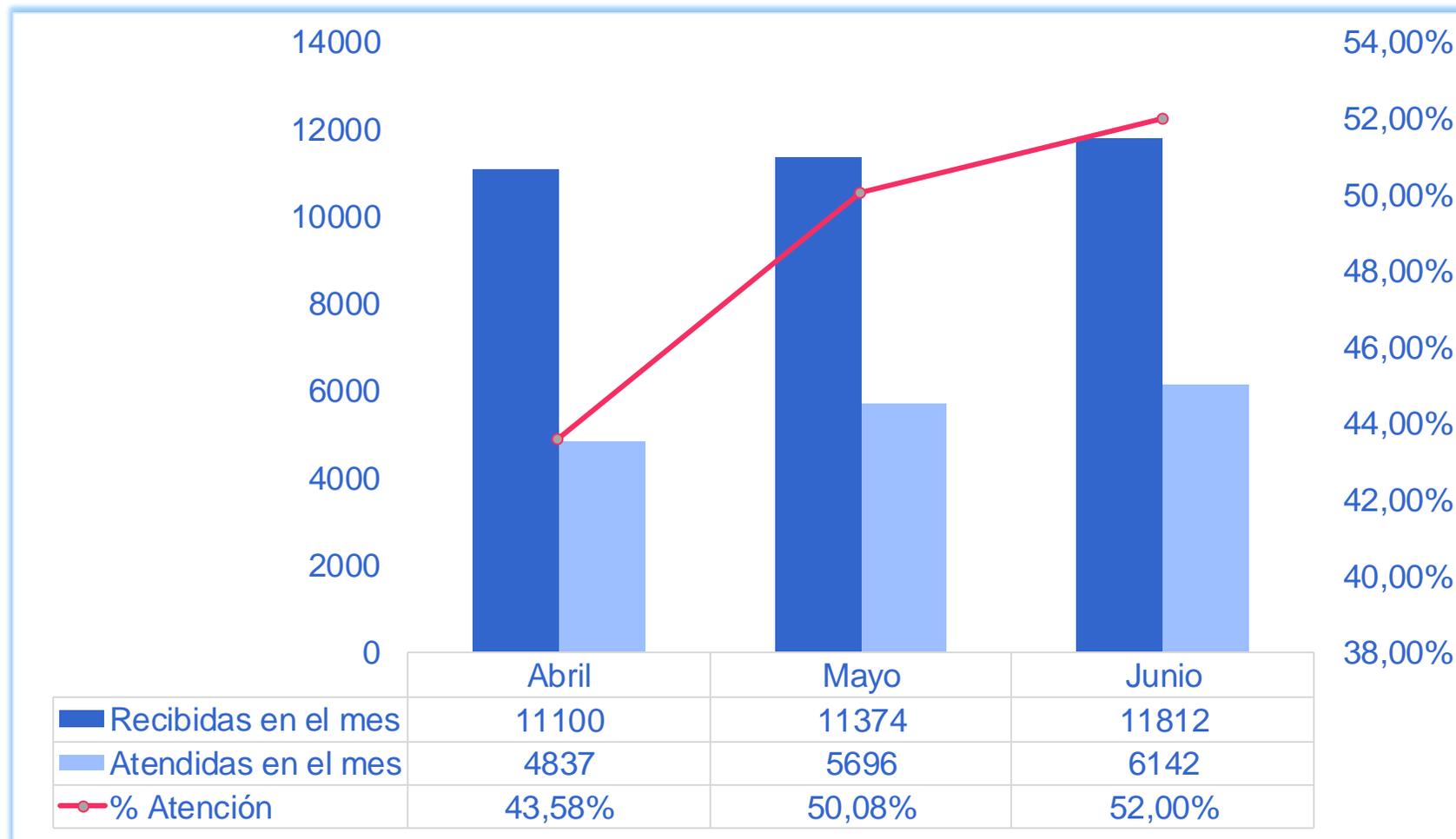
Porcentaje de Atención Trimestral

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

77,86%

Con relación al trimestre anterior, incrementó en un

6,5%

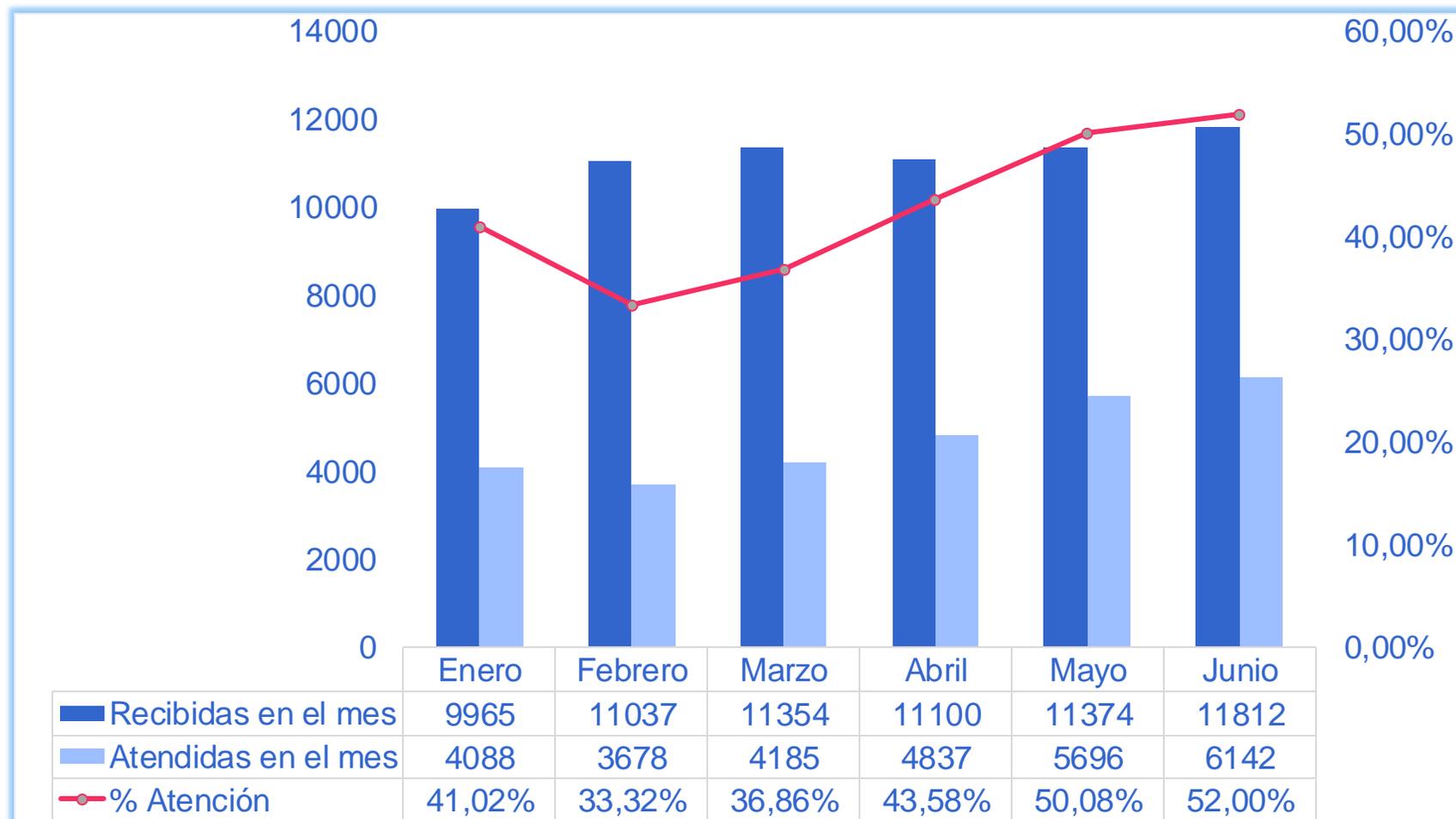


Porcentaje de Atención Semestral

Durante el primer semestre del año 2021 se han contestado 57791 PQRSD del total recibido (66642)

El porcentaje de atención del semestre es:

86,7%





Derechos de Petición de Información

Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar
10161

Abril	3224
Mayo	3622
Junio	3315

A tiempo
10003

Abril	3101
Mayo	3599
Junio	3303

Extemporáneas
158

Abril	123
Mayo	23
Junio	12

Respuestas Negativas
251

Abril	7
Mayo	129
Junio	115

**Respuestas Negativas por
Inexistencia de información**
154

Abril	4
Mayo	86
Junio	64

Traslados por competencia
5310

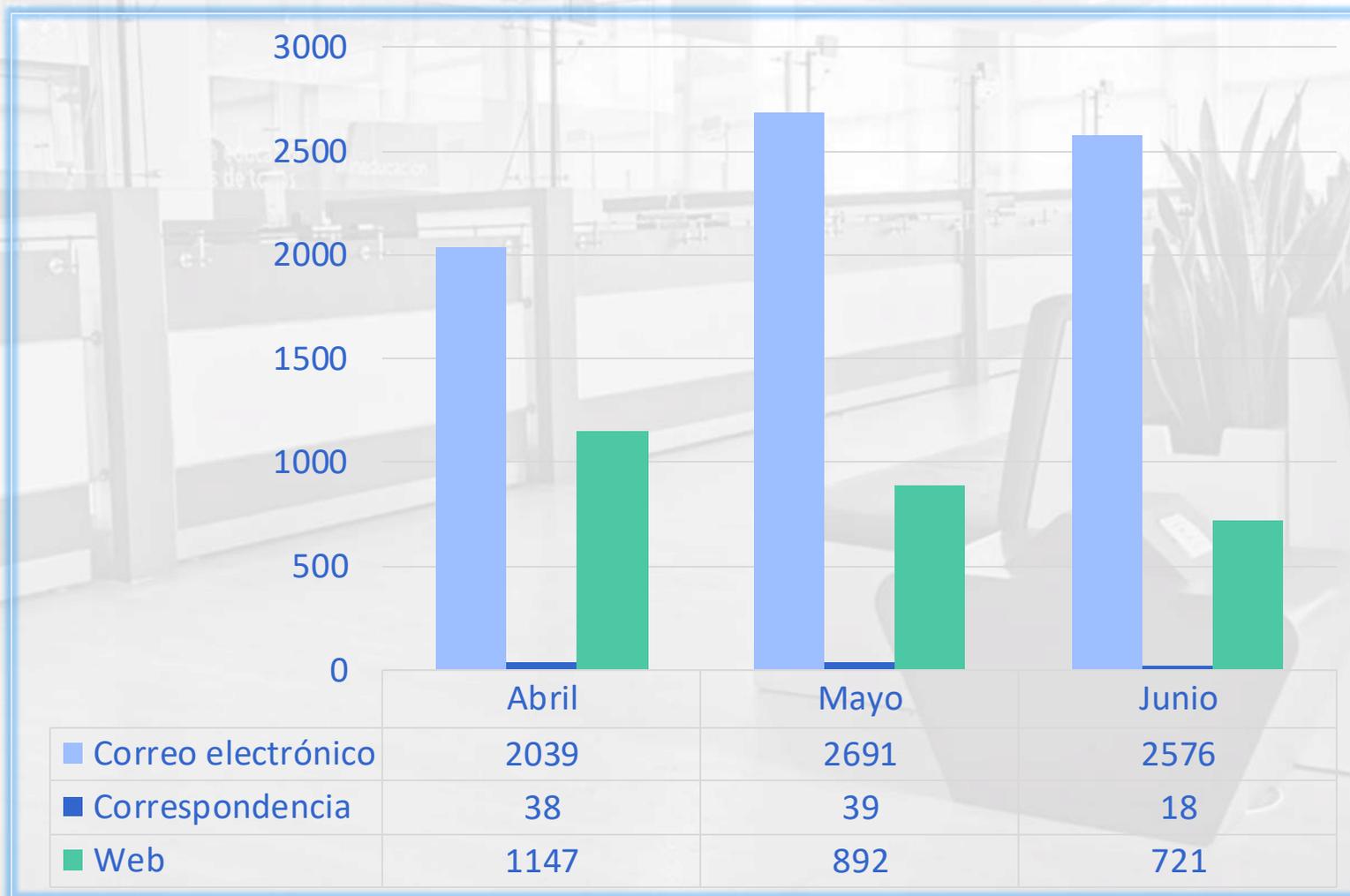
Abril	1957
Mayo	1884
Junio	1469

Abiertas
31

Cerradas
10130

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 **71,9% del total de los documentos bajo esta tipología**





Quejas y Reclamos

Información General Quejas y Reclamos

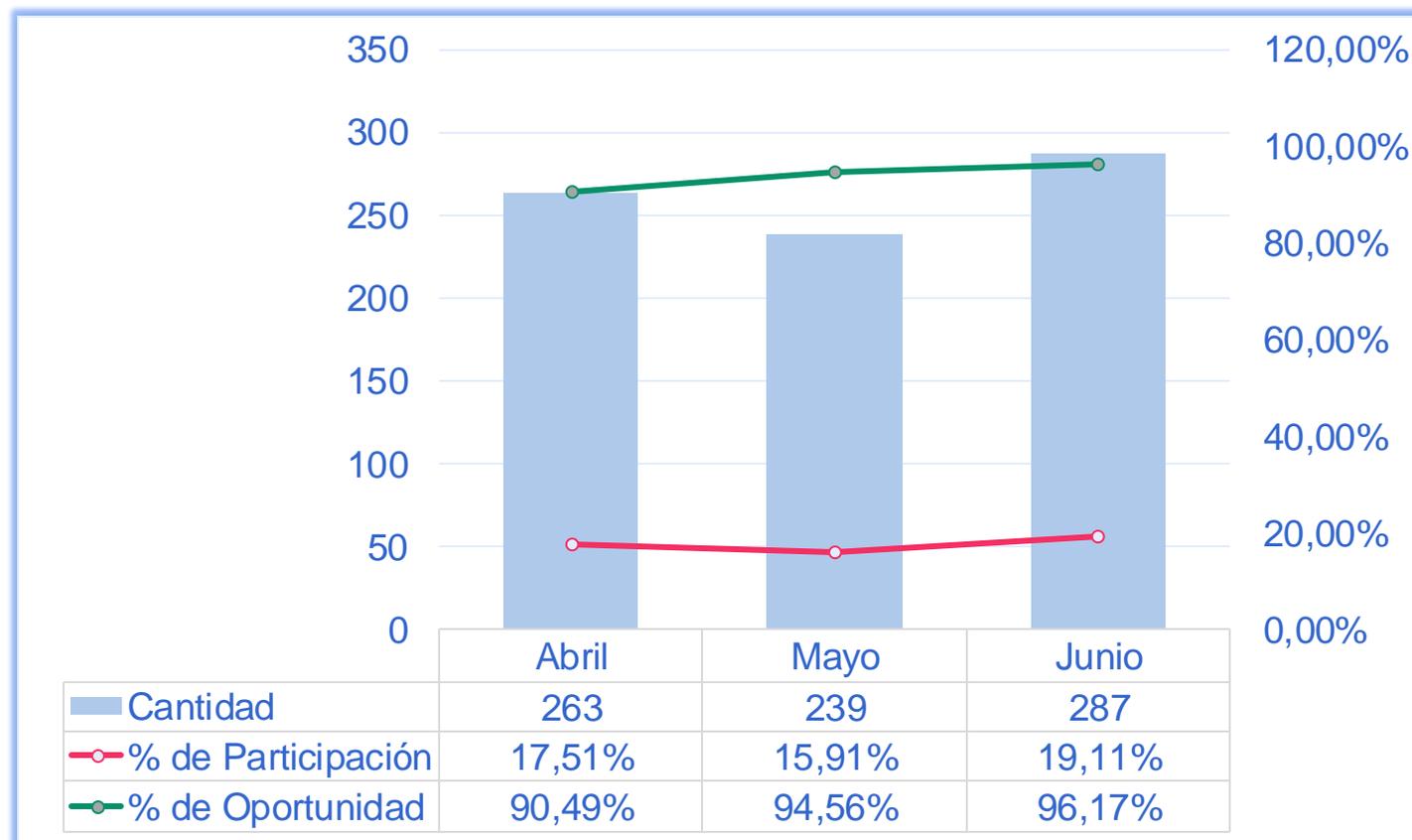
Total Quejas y Reclamos

789

Variación Mensual		
Abril	Mayo	Junio
263	239	287
Variación	-9,13%	20,08%

El mes de junio fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **36,38%** del total recibido durante el segundo trimestre.

Comparativo mensual



Información General Quejas y Reclamos

Quejas

10

1,3%

Reclamos

779

98,7%

Indicador de Oportunidad

Trimestre

93,8%

Quejas

100%

Reclamos

93,7%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	3	100,0%	1	100,0%	6	100,0%
Reclamo	260	90,4%	238	94,5%	281	96,1%
Total general	263	90,5%	239	94,6%	287	96,2%

Quejas y Reclamos Otras Entidades

Todas las quejas recibidas durante el trimestre están orientadas a procesos, servicios, trámites y/o atención de otras entidades públicas

Quejas Contra
Docentes

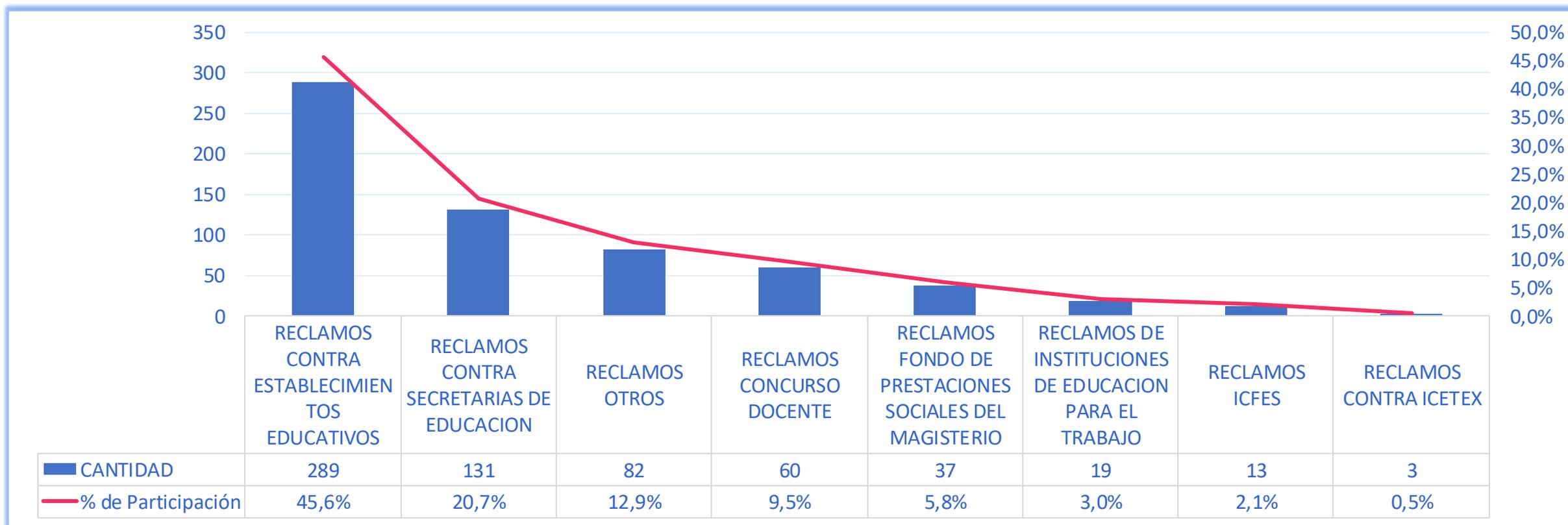
9 Faltas Graves
(Violadores,
Acosadores,
Maltrato)

Quejas Contra
Icetex

1 Quejas Contra
Servidores Públicos
del Icetex)

Reclamos Otras Entidades

Detalle de Reclamos



Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **80,4%** del total de las quejas y los reclamos recibidos en el trimestre.

Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología



Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

Información discriminada por eje temático y tipología



Detalle trimestral de Quejas y Reclamos del Ministerio de Educación Nacional



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

Total de Reclamos

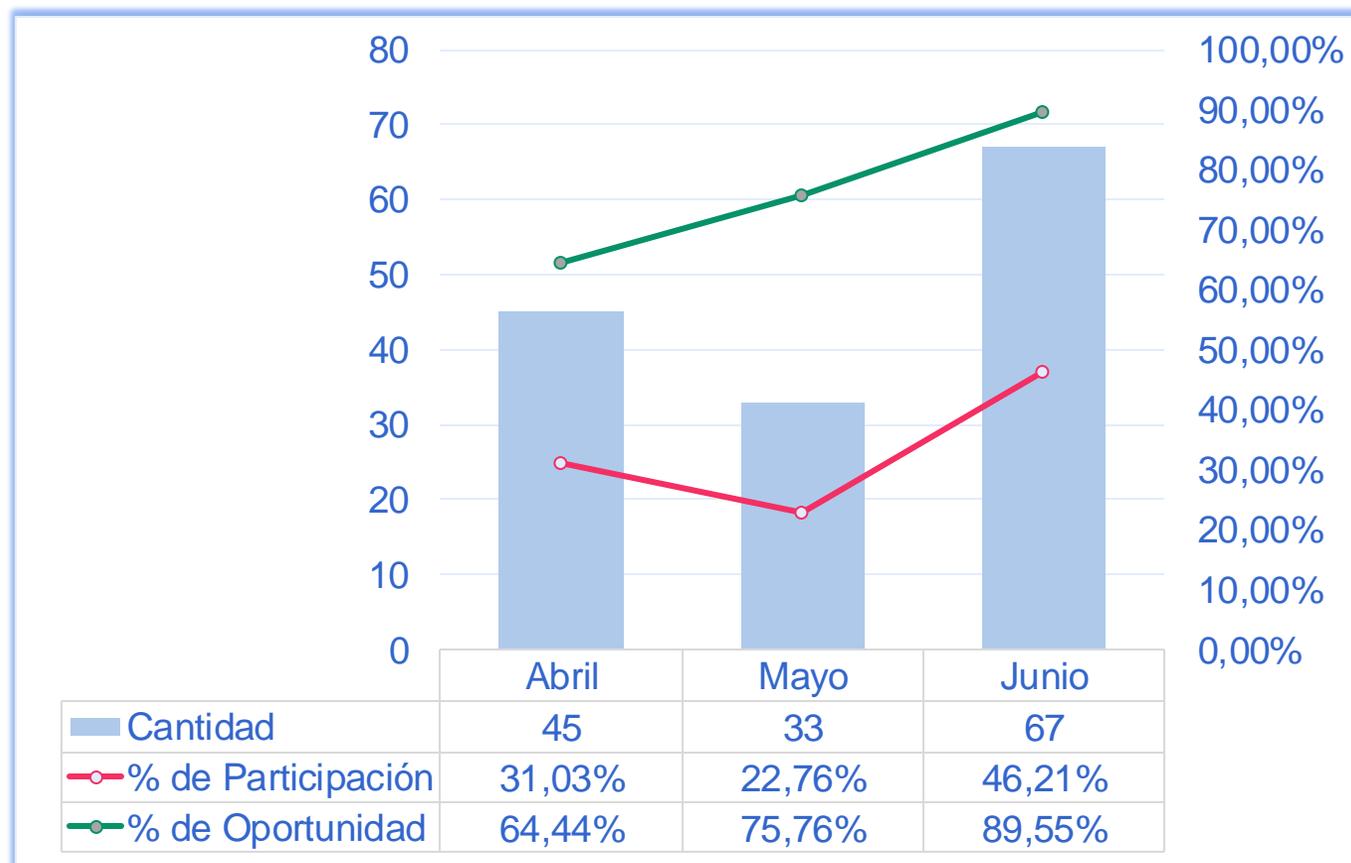
145

Durante el trimestre no se recibieron quejas por procesos, trámites y/o servicios del MEN

Variación Mensual		
Abril	Mayo	Junio
45	33	67
Variación	-26,7%	103%

El mes de junio fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **46%** del total recibido durante el segundo trimestre.

Comparativo mensual



Información relacionada por eje temático y dependencia

RECLAMOS PROCESOS MEN			
Dependencia	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% de Oportunidad
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1	18	0%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	3	2,3	100%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1	13	100%
Unidad de Atención al Ciudadano	1	10	100%
TOTAL	6	8	83%

El indicador de oportunidad del trimestre para los reclamos orientados al MEN fue de

78,6%

RECLAMOS SERVICIOS			
Dependencia	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% de Oportunidad
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	93	7,8	84%
Grupo de Convalidaciones	36	11,7	58%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	3	10	100%
Unidad de Atención al Ciudadano	7	12,3	100%
TOTAL	139	9,1	78%

El tiempo promedio de respuesta del trimestre en días fue

9,02

Información relacionada por eje temático y dependencia

Detalle Mensual

RECLAMOS PROCESOS MEN						
Dependencia	Abril			Junio		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1	18	0,0%			
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media				3	2,3	100%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1	13	100%			
Unidad de Atención al Ciudadano	1	10	100%			
TOTAL	3	13,7	66,7%	3	2,3	100,0%

RECLAMOS SERVICIOS MEN									
Dependencia	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	30	10,7	76,7%	22	9,4	77,3%	41	4,8	92,7%
Grupo de Convalidaciones	10	19,3	20%	7	13,9	57%	19	6,9	79%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad				1	6,0	100%	2	12,0	100%
Unidad de Atención al Ciudadano	2	12,5	100%	3	13,7	100%	2	10,0	100%
TOTAL	42	12,8	64,3%	33	10,6	75,8%	64	5,8	89,1%

Información por eje temático y tipología

RECLAMOS PROCESOS MEN

Tipología	Abril			Junio			TOTAL		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2	14	50,0%	3	2,3	100,0%	5	7,0	80,0%
RESPUESTA INCOMPLETA	1	13	100%				1	13,0	100%
Total general	3	13,7	66,7%	3	2,3	100,0%	6	8,0	83,3%

El mes de no se recibieron reclamos por ninguna tipología relacionada con los procesos del MEN. El tiempo promedio de respuesta para los reclamos por procesos es de 8 días y el indicador de oportunidad es de 83,3%

Información por eje temático y tipología

RECLAMOS SERVICIOS

El mes de no se recibieron reclamos por ninguna tipología relacionada con los procesos del MEN. El tiempo promedio de respuesta para los reclamos por procesos es de 9,07 días y el indicador de oportunidad es de 78,4%



Cantidad	119	10	7	2	1
Tiempo promedio respuesta	8,949579832	9,8	12,28571429	3,5	5
% de oportunidad	76,5%	80,0%	100%	100%	100%

Información por eje temático y tipología

RECLAMOS SERVICIOS Información mensual

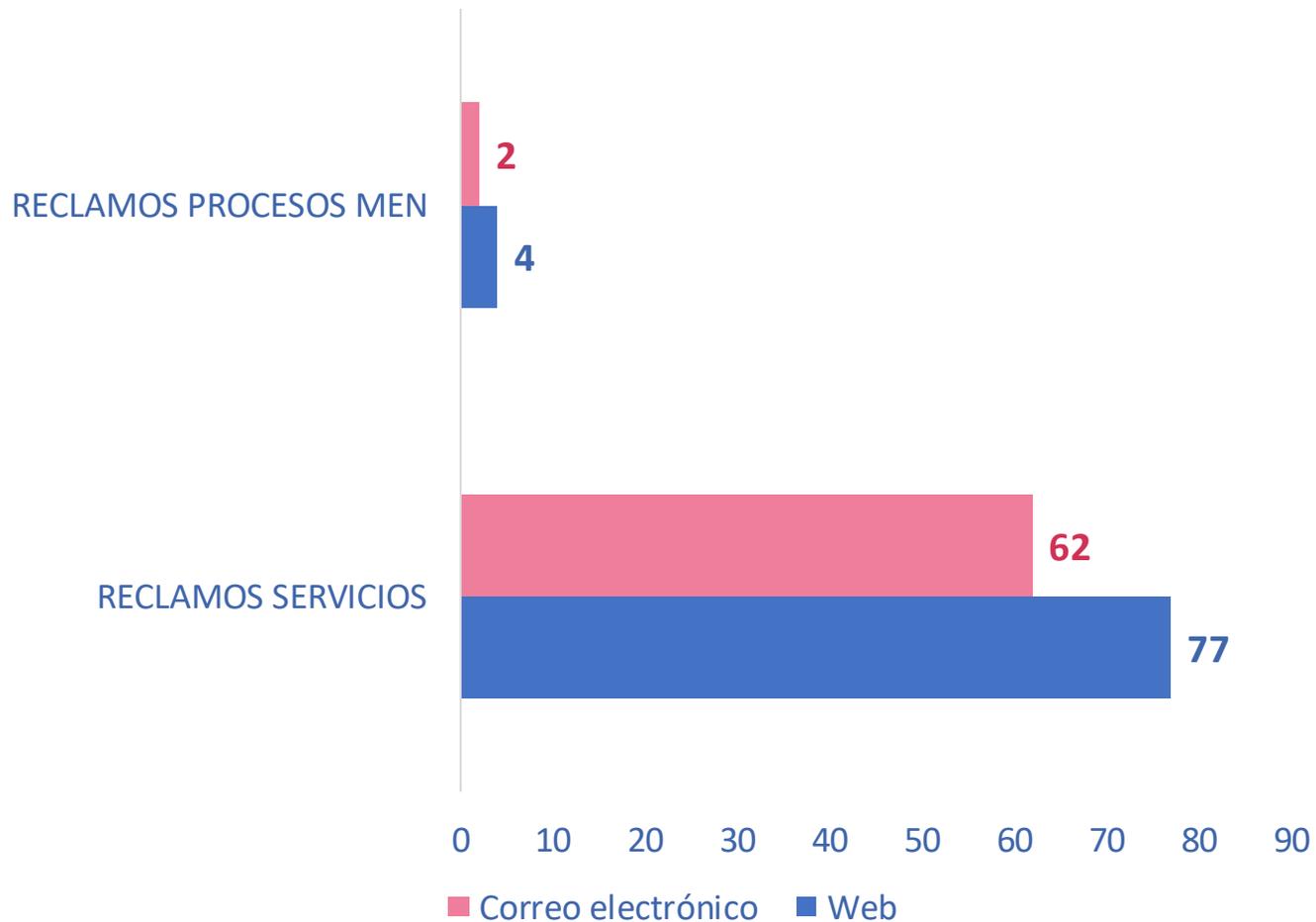
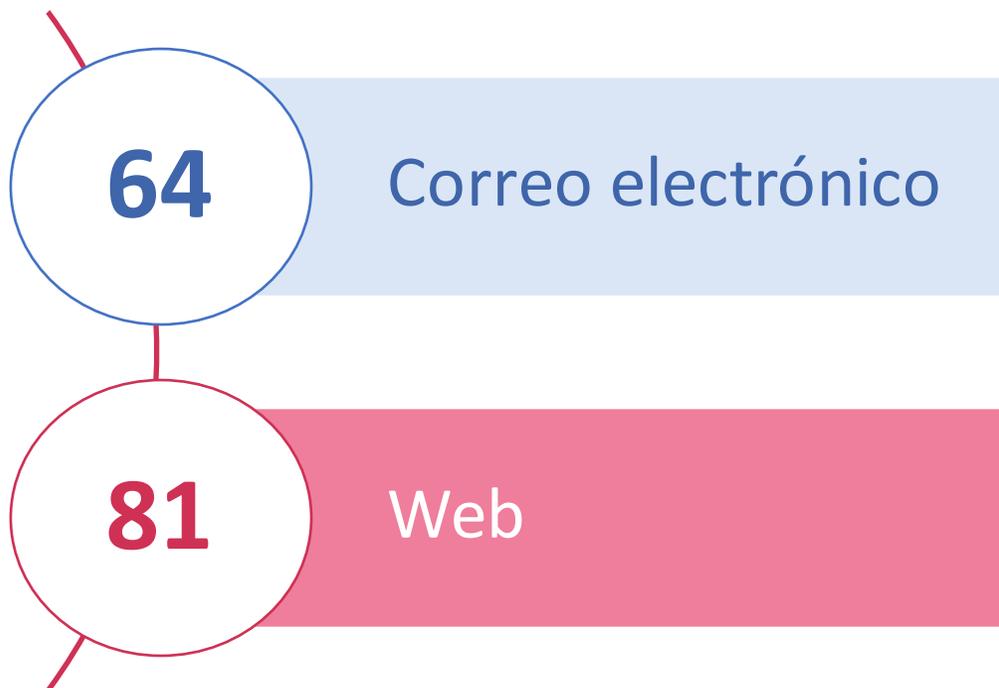
TIPOLOGÍA	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - OPORTUNIDAD							1	5	100,0%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICIO	2	12,5	100,0%	3	13,7	100,0%	2	10	100,0%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN				1	6	100%	1	1	100%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	3	11	67%	3	11,3	67%	4	7,8	100%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	37	13	62%	26	10,3	73%	56	5,6	88%
Total general	42	12,8	64,3%	33	10,6	75,8%	64	5,8	89,1%

Información por Dependencia que tramitan el requerimiento



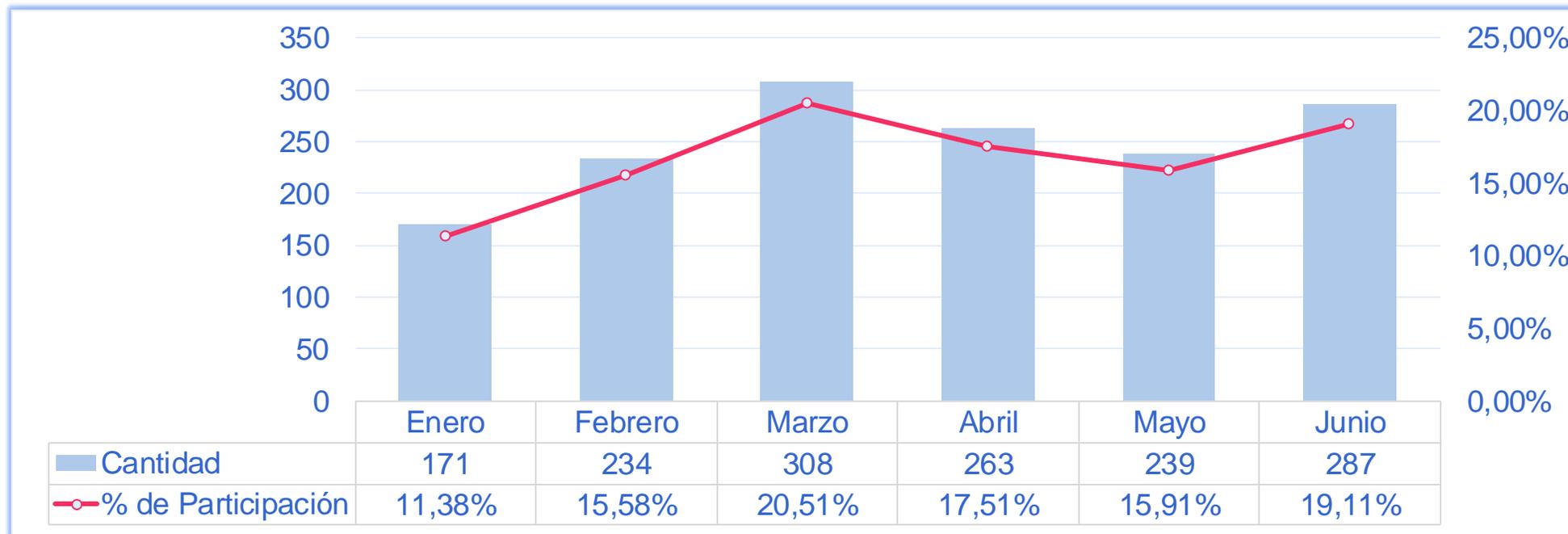
Dependencia	Demora en las Respuestas a Derechos de Peticion	Respuesta Incompleta	Suministro y Divulgacion de Informacion - Oportunidad	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Cultura de Servicio	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Disponibilidad de Información	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia Del Trámite	Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	Total General
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1				1	6	86	94
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	3							3
Grupo de Convalidaciones			1			2	33	36
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad					1	2		3
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa		1						1
Unidad de Atención al Ciudadano	1			7				8
Total general	5	1	1	7	2	10	119	145

Información detallada por canal de comunicación



Quejas y Reclamos información semestral

Comparativo mensual



Total Quejas y Reclamos

1502

Variación Mensual					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
171	234	308	263	239	287
Variación	36,84%	31,62%	-14,61%	-9,13%	20,08%

Información discriminada por tipo de requerimiento

Indicador de Oportunidad		Tiempo Promedio de respuesta
Semestre	91,8%	11,15
Quejas	100%	7,5
Reclamos	91,7%	7,6

Quejas

13

Cantidad

0,87%

Participación

Reclamos

1489

Cantidad

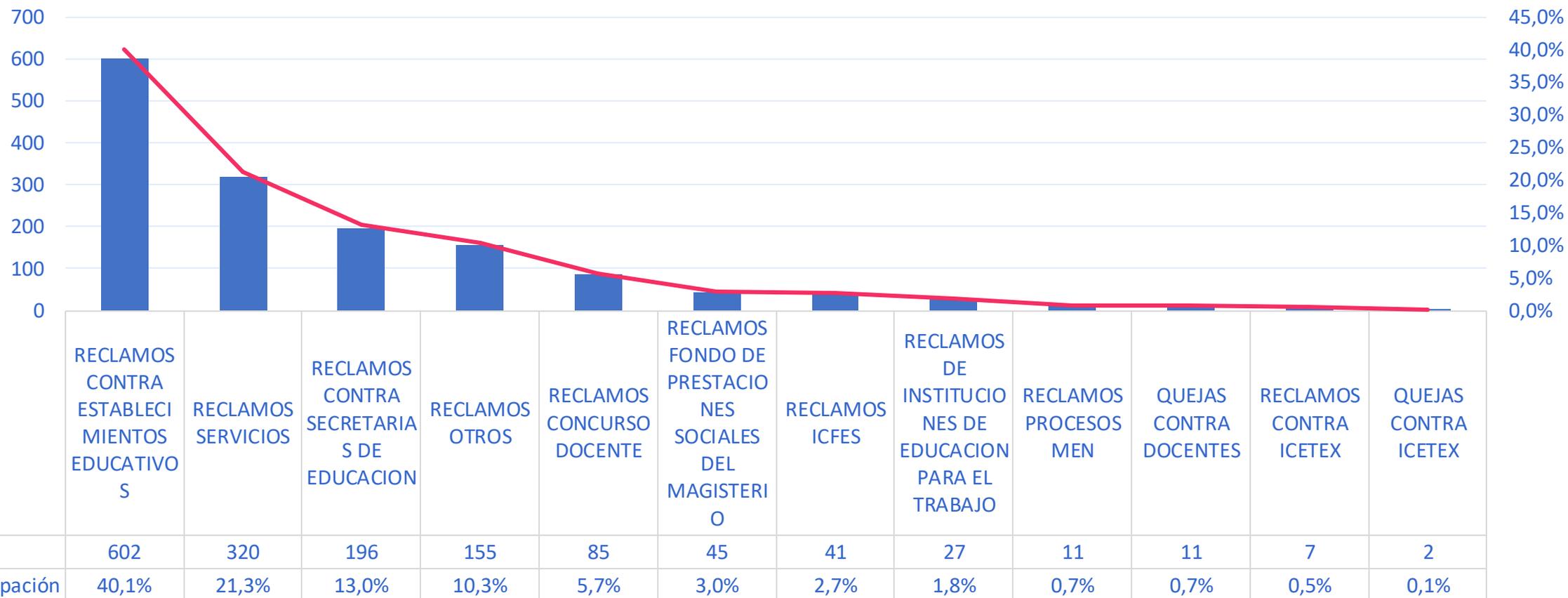
99,13%

Participación

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Queja	1	2	-	3	1	6
Reclamo	170	232	308	260	238	281
Total general	171	234	308	263	239	287

Información discriminada por eje temático



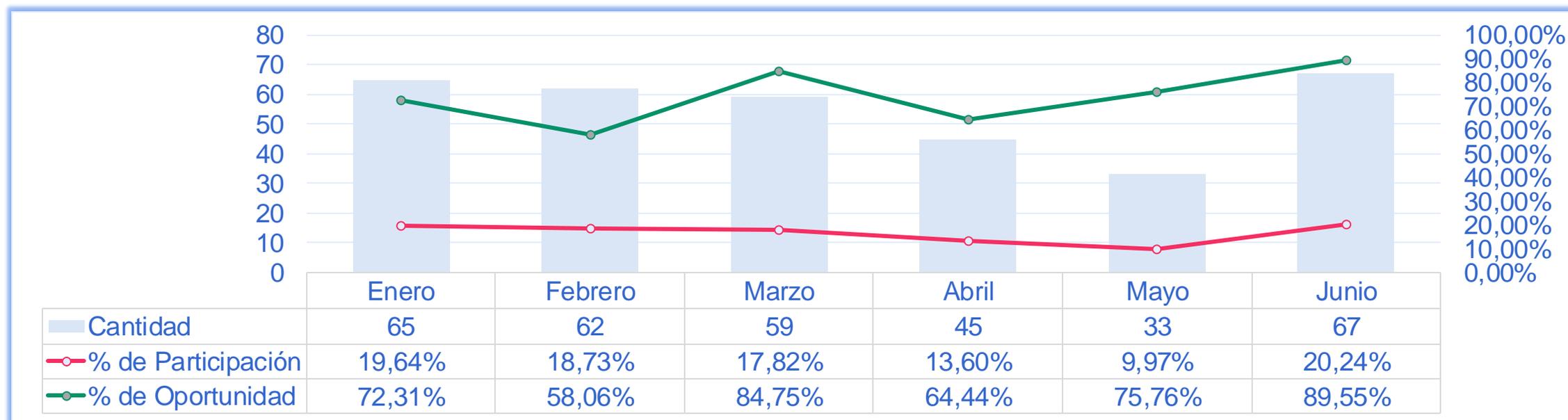
Entre las primeras cuatro temáticas se consolida el **84,8%** del total de quejas y reclamos del semestre

Detalle semestral de Quejas y Reclamos del Ministerio de Educación Nacional



Quejas y Reclamos información semestral del MEN

Comparativo mensual



Total de Reclamos del MEN

331

Variación Mensual					
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
65	62	59	45	33	67
Variación	-4,62%	-4,84%	-23,73%	-26,67%	103,03%

Quejas y Reclamos información semestral del MEN

INDICADOR DE OPORTUNIDAD

En el primer semestre, los reclamos orientados a procesos, servicios y/o tramites del MEN, consolidaron un porcentaje de oportunidad del

74,62%

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta en días para los reclamos del MEN es de

10,81%

% DE PARTICIPACIÓN

Los reclamos del MEN representan el

22,03%

del total de quejas y reclamos recibidos en toda la entidad

Detalle de lo reclamos por tipología

TIPOLOGÍA	Cantidad	Tiempo Promedio Respuesta	% de Oportunidad
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	282	10,9	72,7%
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Cultura de Servicio	17	13,3	100%
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia Del Trámite	13	9,2	84,6%
Demora en las Respuestas a Derechos de Peticion	10	7,0	80,0%
Suministro y Divulgacion de Informacion - Oportunidad	3	13,3	67%
Asistencia Técnica - Oportunidad	2	11,5	50,0%
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Disponibilidad de Información	2	3,5	100,0%
Asistencia Técnica - Pertinencia	1	19,0	0%
Respuesta Incompleta	1	13,0	100,0%
Total General	331	10,8	74,6%

Entre las primeras dos temáticas se consolida el **90,3%** del total de los reclamos del semestre orientados a procesos y servicios del MEN

Detalle de lo reclamos por dependencia

Dependencia	Cantidad	Tiempo Promedio Respuesta	% de Oportunidad
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	179	10,3	74,3%
Grupo de Convalidaciones	123	11,6	69,1%
Unidad de Atención al Ciudadano	18	13,1	100,0%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	6	3,5	100,0%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	3	10,0	100,0%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1	13,0	100,0%
Oficina Asesora Jurídica	1	4,0	100,0%
Total general	331	10,8	74,6%

Entre las primeras dos dependencias se consolida el **91,2%** del total de los reclamos del semestre orientados a procesos y servicios del MEN

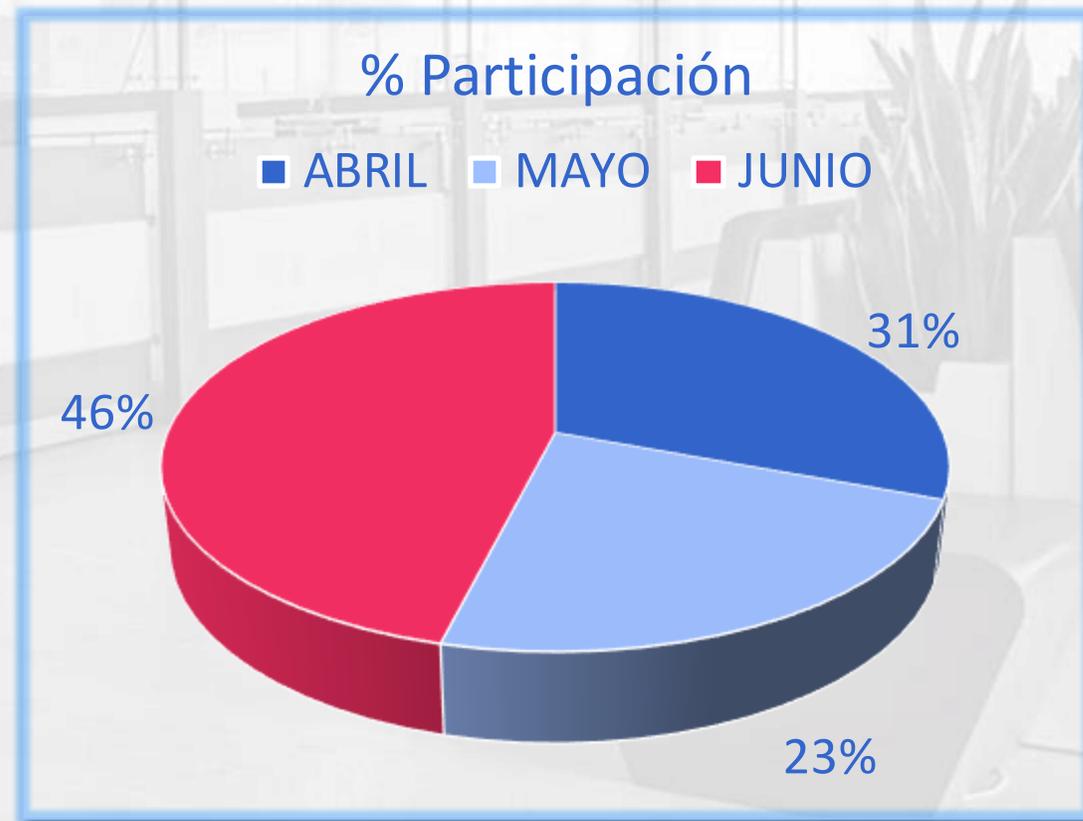
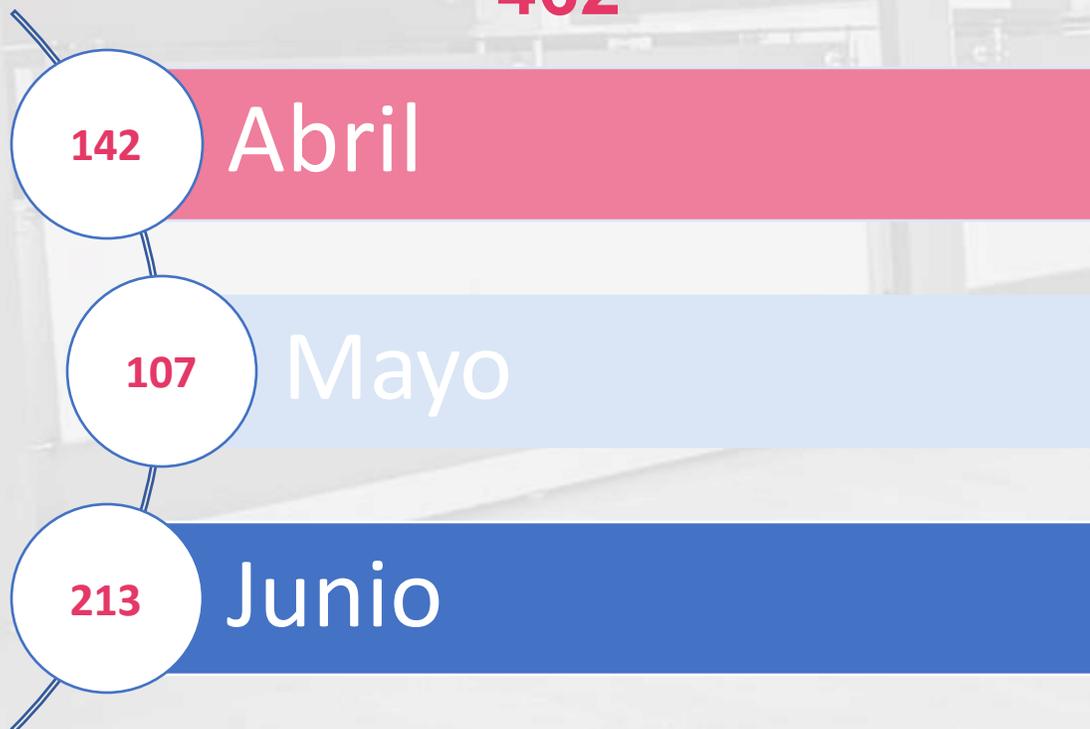


Atención Presencial

Interacciones atendidas a través del canal presencial

Total Interacciones

462



Tiempos promedios

Tiempo promedio
Atención

00:14:33

Tiempo promedio
Espera

00:00:31

Atención
0:15:38

Espera
0:00:33

Abril

Atención
0:14:29

Espera
0:00:30

Mayo

Atención
0:13:31

Espera
0:00:30

Junio



Centro de Contacto

Tabla información general

Canal Telefónico

MES	Llamadas Recibidas	Llamadas Respondidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
ABRIL	11801	11297	95,73%	504	4,27%
MAYO	11335	10807	95,34%	528	4,66%
JUNIO	12114	11824	97,61%	290	2,39%

Total Recibidas
35250

Total Atendidas
33928

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

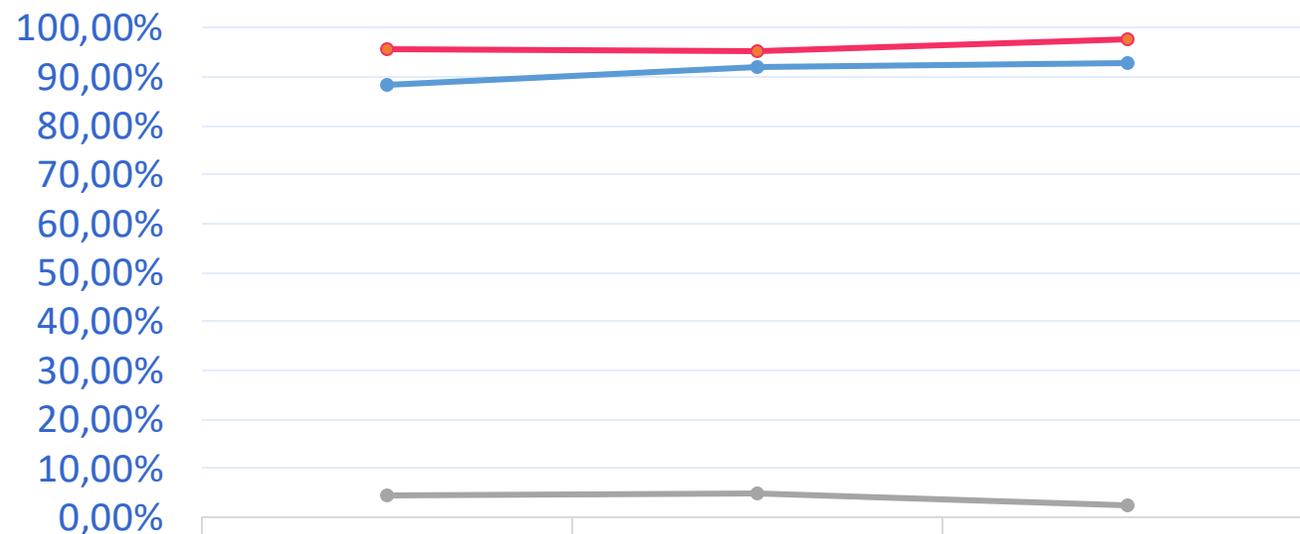
96,25%

Tabla información general

El nivel de atención muestra aumento debido a que se ha trabajado para que el tiempo de atención de las comunicaciones disminuya, de esta manera se incrementa la capacidad para la gestión de las interacciones. La misma tendencia se ve reflejada en el nivel de servicio.

Canal Telefónico

Indicadores



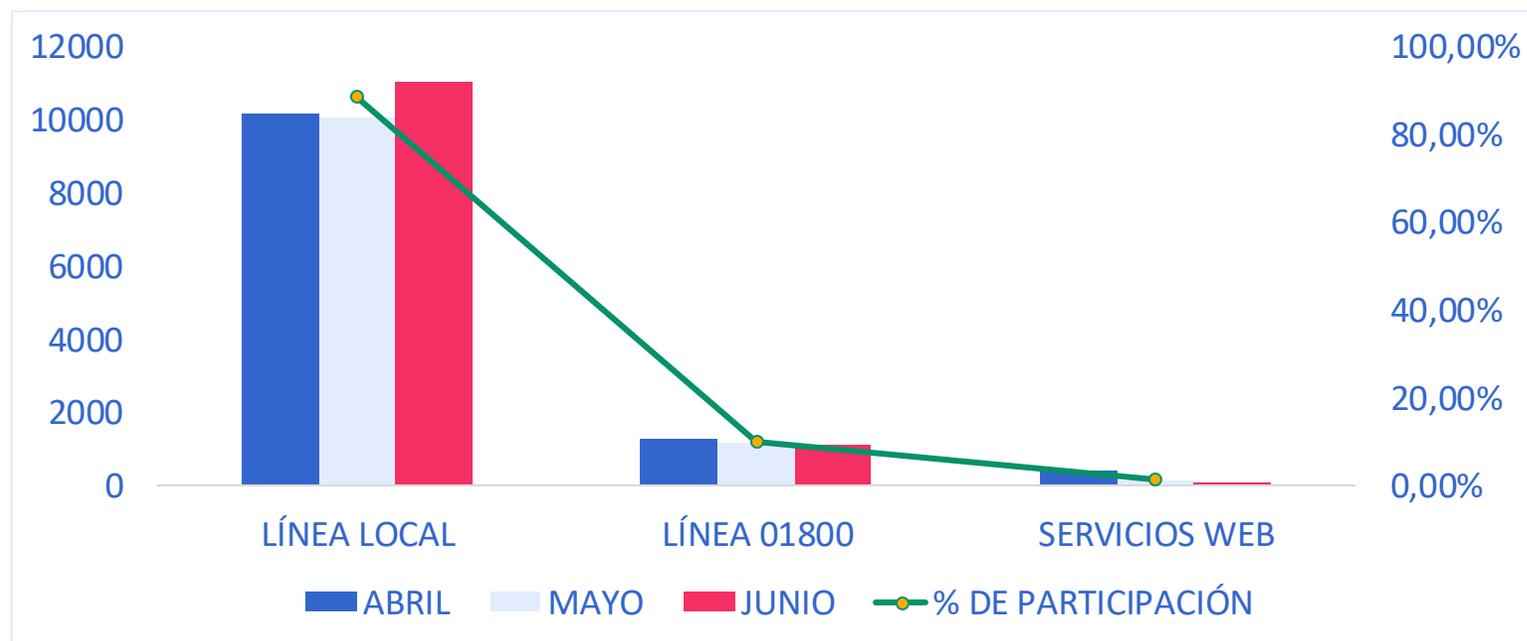
	ABRIL	MAYO	JUNIO
NIVEL DE SERVICIO	88,45%	92,02%	92,90%
NIVEL DE ATENCIÓN	95,73%	95,34%	97,61%
NIVEL DE ABANDONO	4,27%	4,66%	2,39%

Información detallada atención telefónica

El 98,49% 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 1,51% del total.

Es importante mencionar que debido al proceso de implementación realizado en mayo por cambio de contrato. Los medio web no se encontraron disponibles desde el 18 de mayo al 28 de junio

Llamadas por Skill



SKILL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE	% DE PARTICIPACIÓN
LÍNEA LOCAL	10155	10057	11014	31226	88,56%
LÍNEA 01800	1262	1142	1100	3504	9,94%
SERVICIOS WEB	384	136	11	531	1,51%
TOTAL	11801	11335	12125	35261	100,00%



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)