



La educación  
es de todos

Mineducación

---

# INFORME TRIMESTRAL PQRSD

**Tercer Trimestre 2021**

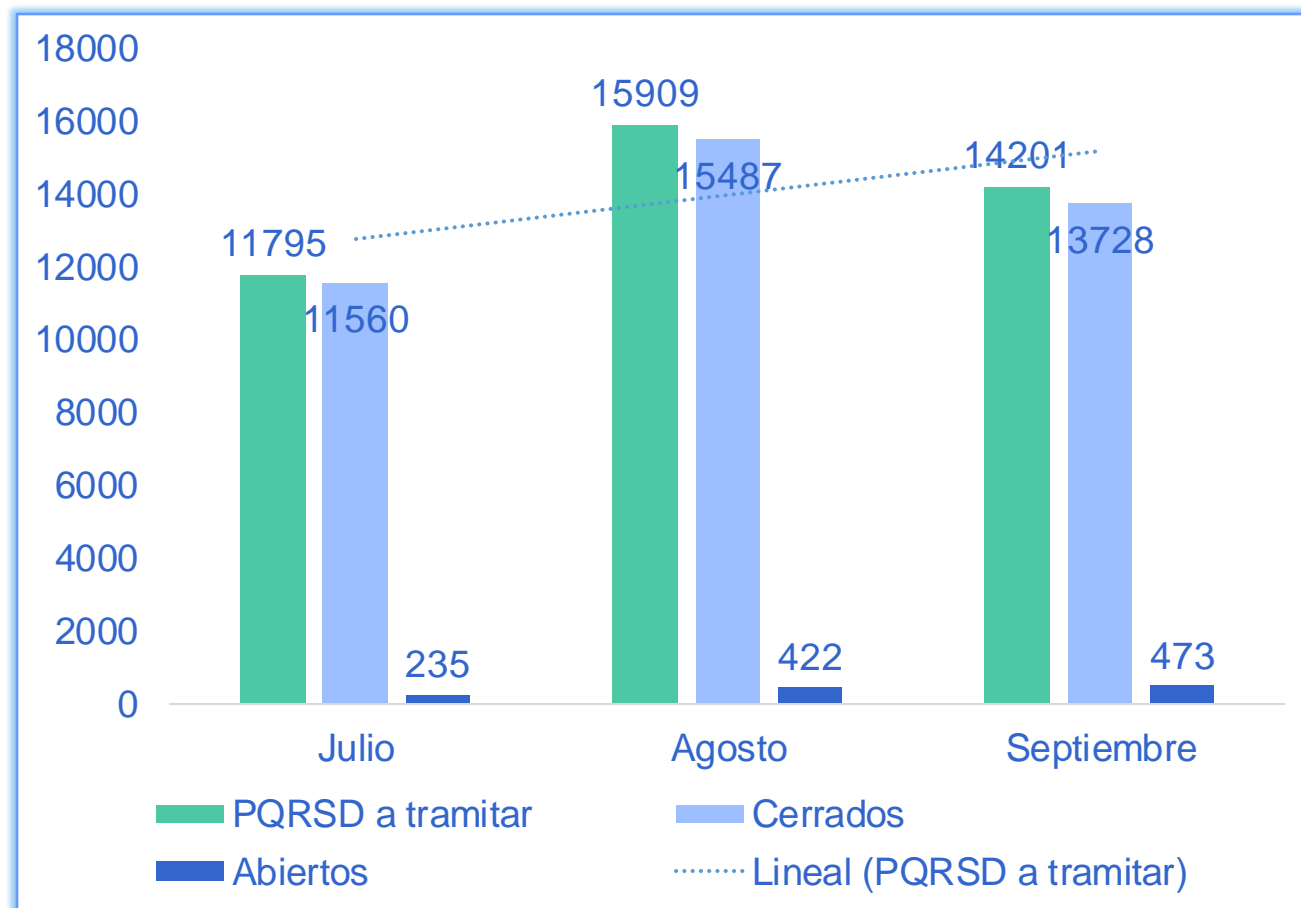
**Octubre 2021**

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

Mes	PQRSD a tramitar	Cerrados	Abiertos
Julio	11795	11560	235
Agosto	15909	15487	422
Septiembre	14201	13728	473
<b>Total General</b>	<b>41905</b>	<b>40775</b>	<b>1130</b>

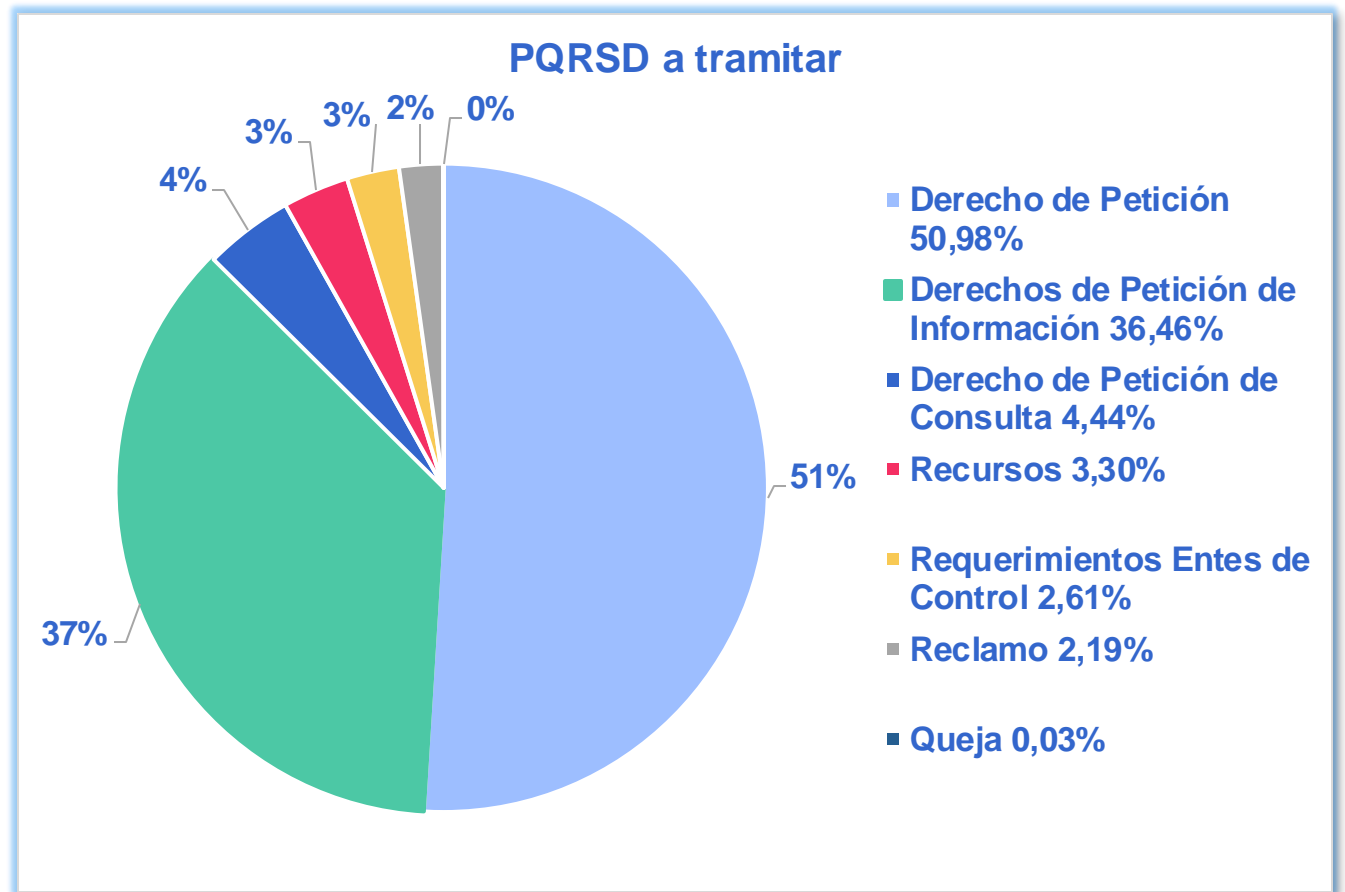
Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron

# 40775



## Detalle por tipo de requerimiento

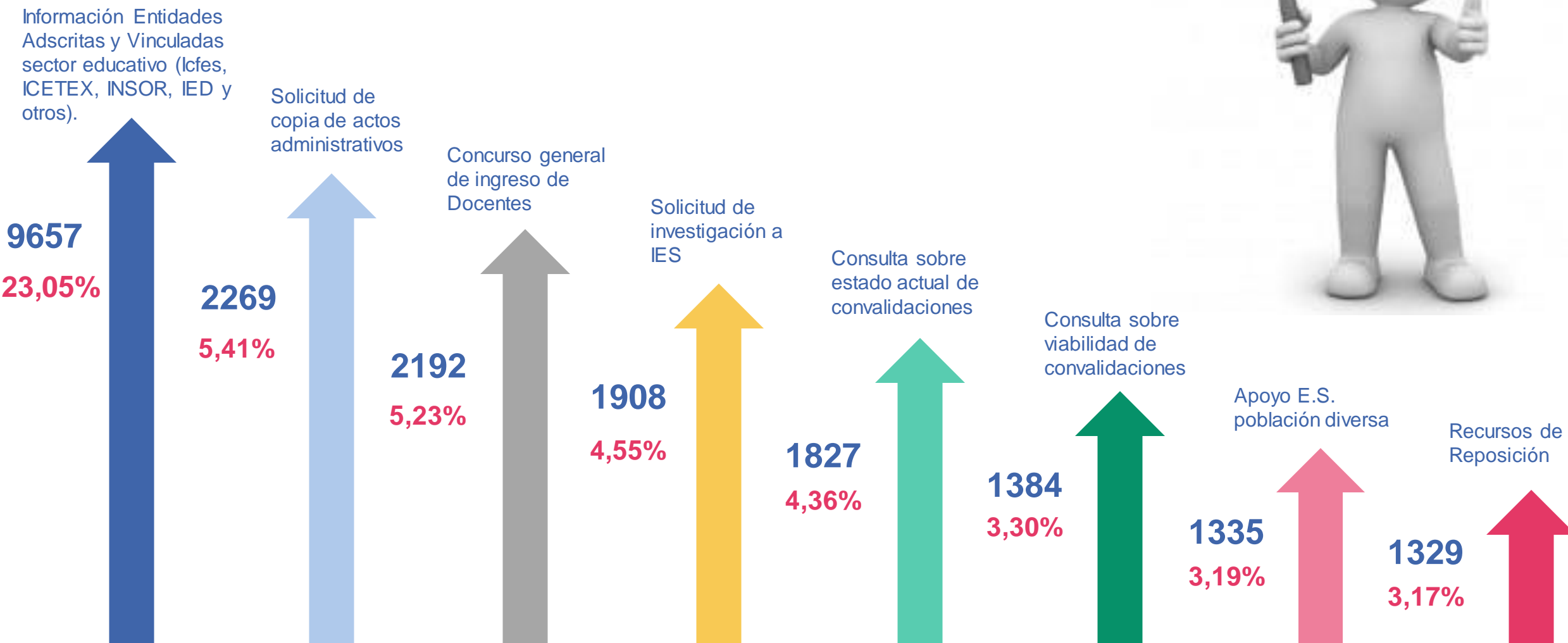
Tipo de Requerimiento	PQRSD a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición 50,97%	21361	21248	114
Derechos de Petición de Información 36,46%	15278	15255	23
Derecho de Petición de Consulta 4,44%	1860	1858	2
Recursos 3,30%	1382	489	893
Requerimientos Entes de Control 2,61%	1095	1011	84
Reclamo 2,19%	916	902	14
Queja 0,03%	11	11	
Sugerencia 0,002%	1	1	
<b>Total General</b>	<b>41905</b>	<b>40775</b>	<b>1130</b>



El **87,44%** 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 **2,21%**

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

## Temas de mayor consulta



El **52,26%** de las PQRSD está concentrado en los 8 temas mencionados en esta gráfica.

## Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación recibieron el **89,11%** 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 **44,56% (18671 PQRSD)** del total documento que se debían tramitar en el MEN



Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	13970	33,34%
Grupo de Convalidaciones	4701	11,22%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3505	8,36%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3166	7,56%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2612	6,23%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1768	4,22%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	1267	3,02%
Oficina Asesora Jurídica	922	2,20%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	876	2,09%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	770	1,84%
Grupo de Gestión Documental	712	1,70%
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	641	1,53%
Subdirección de Fomento de Competencias	635	1,52%
Subdirección de Acceso	504	1,20%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	445	1,06%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	425	1,01%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	424	1,01%

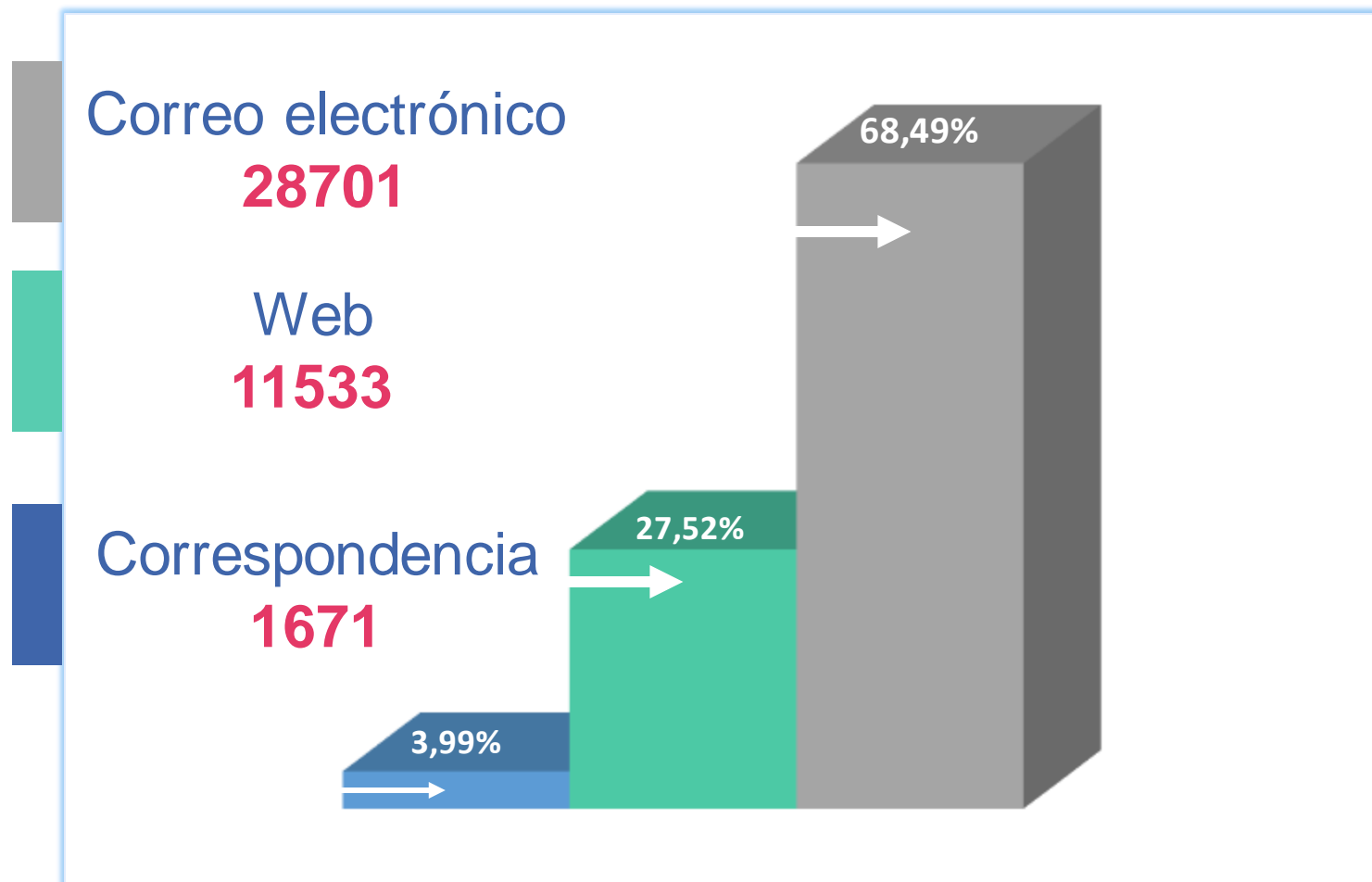
## Detalle por Dependencia

El **10,89%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Subdirección de Talento Humano	416	0,99%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	404	0,96%
Grupo de Certificaciones	381	0,91%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	379	0,90%
Subdirección de Monitoreo y Control	378	0,90%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	362	0,86%
Grupo de Tesorería	259	0,62%
Subdirección de Contratación	240	0,57%
Programa Todos a Aprender	225	0,54%
Subdirección de Permanencia	180	0,43%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	169	0,40%
Cna	136	0,32%
Asesores del despacho	133	0,32%
Grupo de Recaudo	99	0,24%
Dirección de Primera Infancia	99	0,24%
Oficina de Control Interno	92	0,22%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	77	0,18%

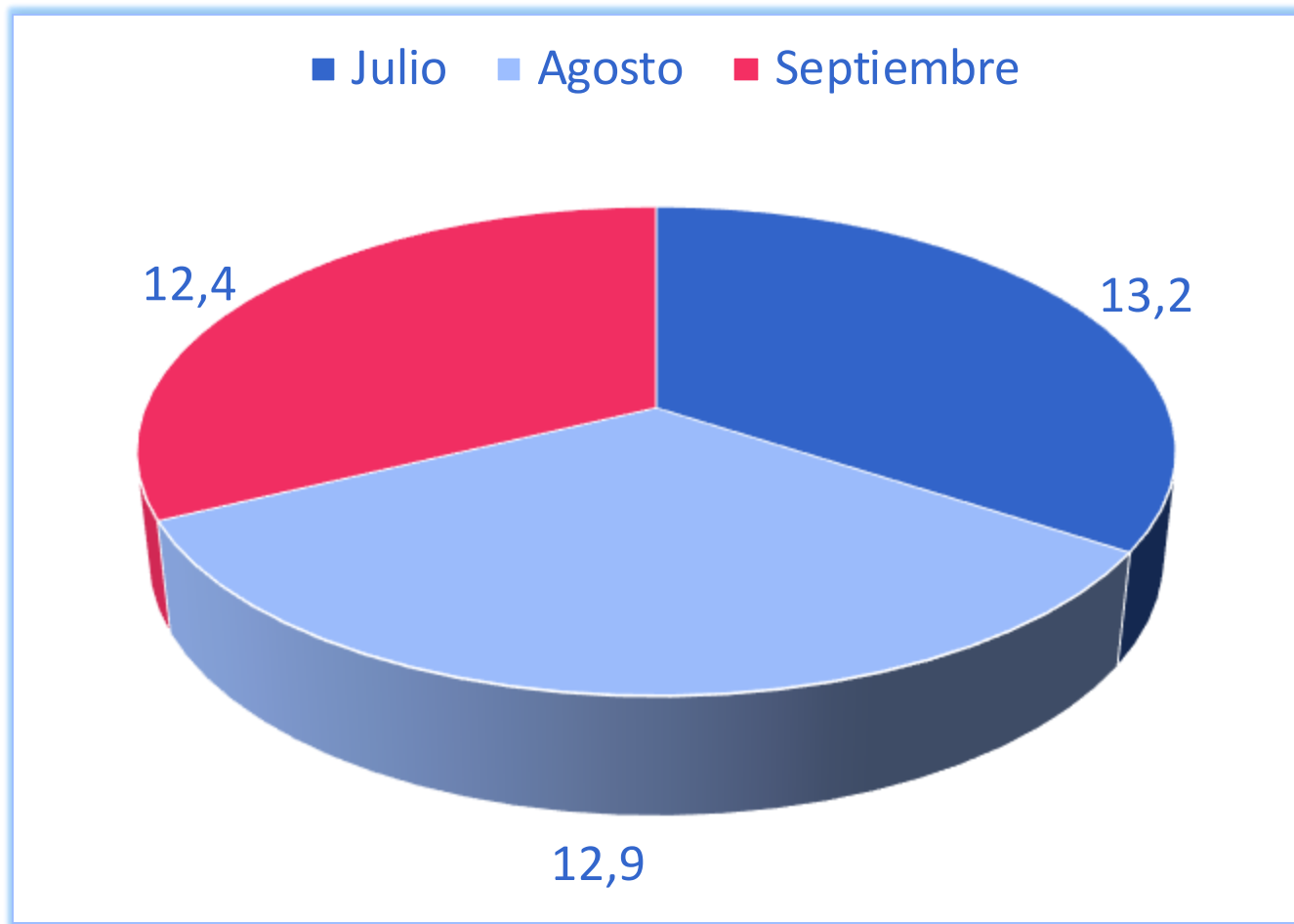
Dependencia	Cantidad	% Participación
Secretaría General	64	0,15%
Despacho del Ministro	62	0,15%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	61	0,15%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	48	0,11%
Subdirección de Gestión Administrativa	44	0,11%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	43	0,10%
Grupo de Presupuesto	39	0,09%
Grupo de Control Interno Disciplinario	36	0,09%
Oficina Asesora de Comunicaciones	27	0,06%
Dirección de Cobertura y Equidad	24	0,06%
Grupo de Contabilidad	20	0,05%
Entes de Control	17	0,04%
Central de Cuentas	13	0,03%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	12	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	11	0,03%
Subdirección de Gestión Financiera	7	0,02%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	5	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 **68,49%**.

## Tiempo promedio de respuesta por mes



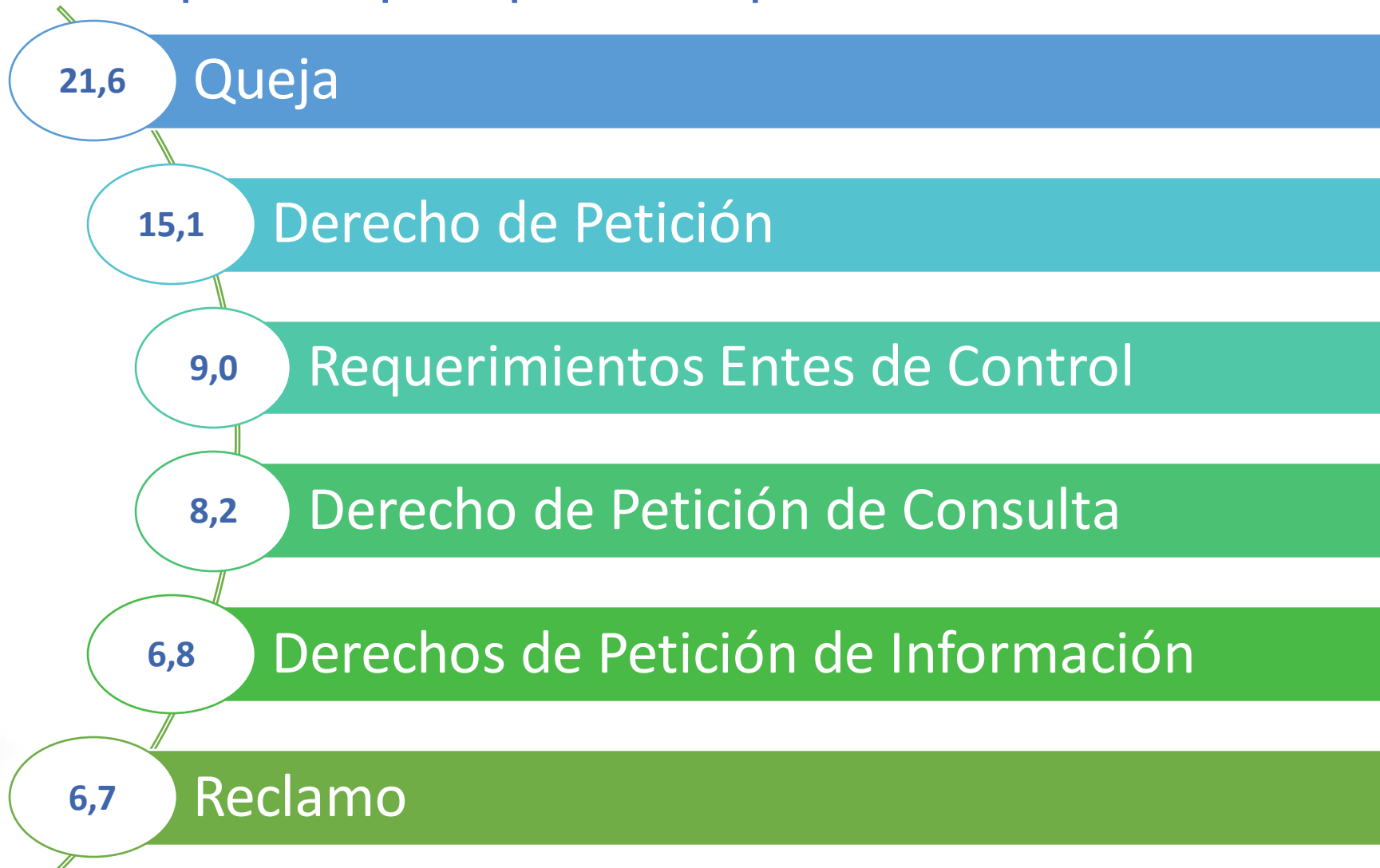
El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el Segundo Trimestre del año 2021 fue

**12,78**  
días

Con respecto al trimestre anterior disminuyó en 18%



## Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento



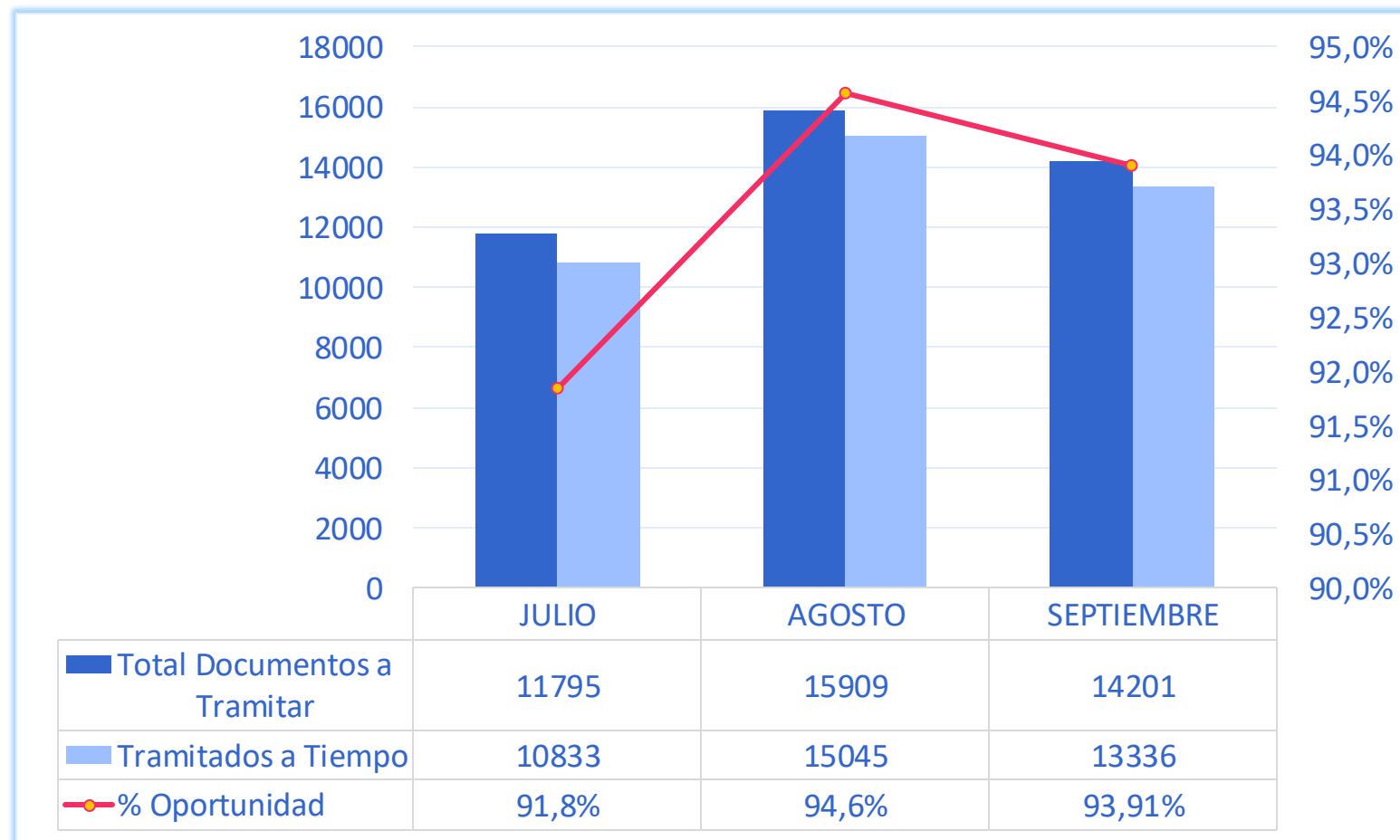
## Porcentaje de Oportunidad Trimestral

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

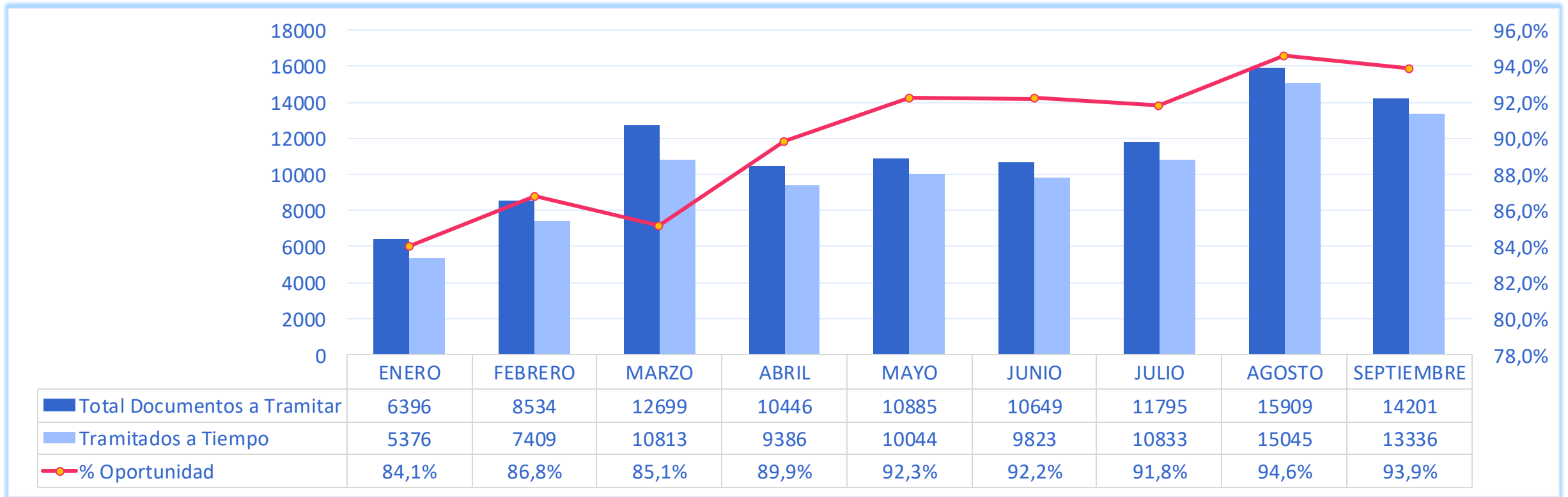
# 93,58%

Con relación al trimestre anterior, incrementó en un

# 2,3%



## Porcentaje de Oportunidad Acumulado



Durante lo transcurrido del año 2021 se han gestionado de manera oportuna 92065 PQRSD y de manera extemporánea 9449.

El porcentaje de oportunidad acumulado del año es:

**90,69%**

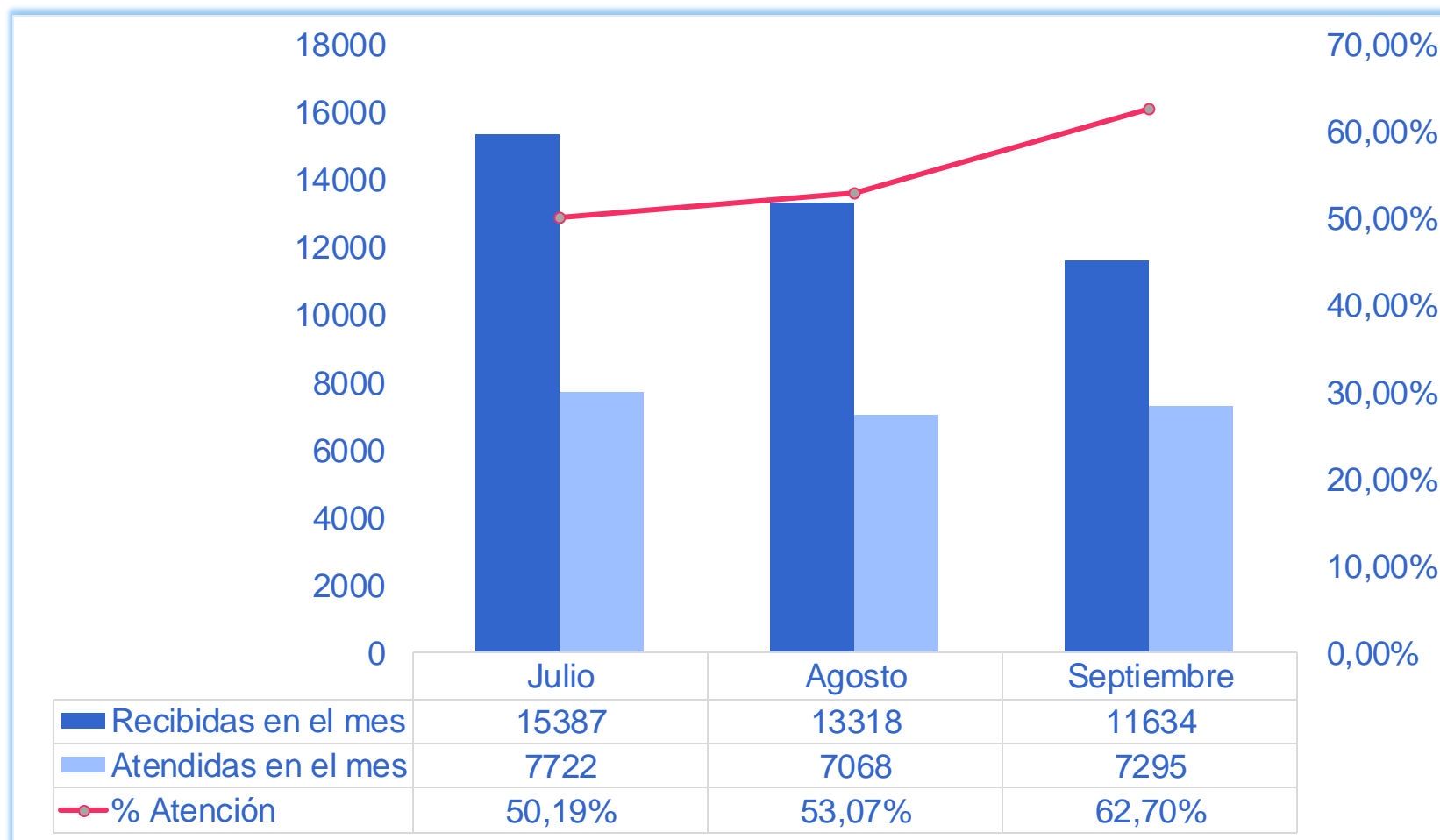
## Porcentaje de Atención Trimestral

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

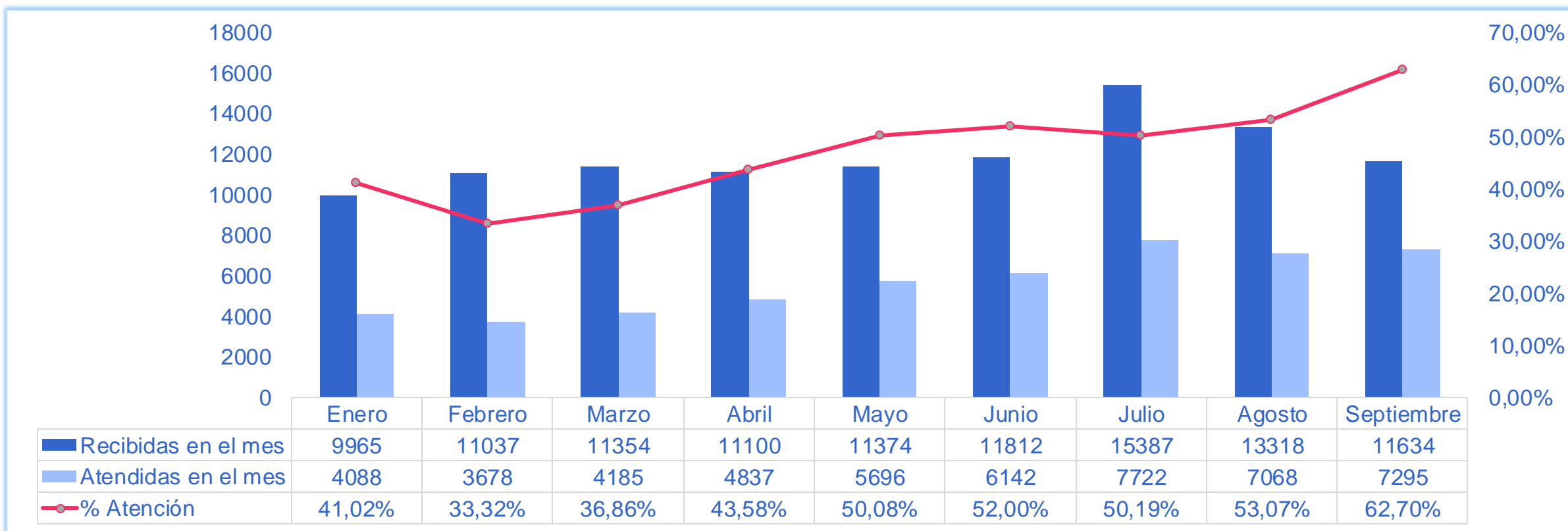
**89,22%**

Con relación al trimestre anterior, incrementó en un

**14,59%**



## Porcentaje de Atención Acumulado



Durante lo transcurrido del año 2021 se han contestado 99251 PQRSD del total recibido (106985)

El porcentaje de atención acumulado del año en curso es:

**92,77%**



---

# Derechos de Petición de Información

## Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar  
15278

Julio	3246
Agosto	6898
Septiembre	5134

A tiempo  
15231

Julio	3234
Agosto	6878
Septiembre	5119

Extemporáneas  
47

Julio	12
Agosto	20
Septiembre	15

Respuestas Negativas  
147

Respuestas Negativas  
por Inexistencia de  
información  
98

Traslados por  
competencia  
9566

Abiertas  
23

Cerradas  
15255

## 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 **64,2% del total de los documentos bajo esta tipología**







---

# Quejas y Reclamos

## Información General Quejas y Reclamos

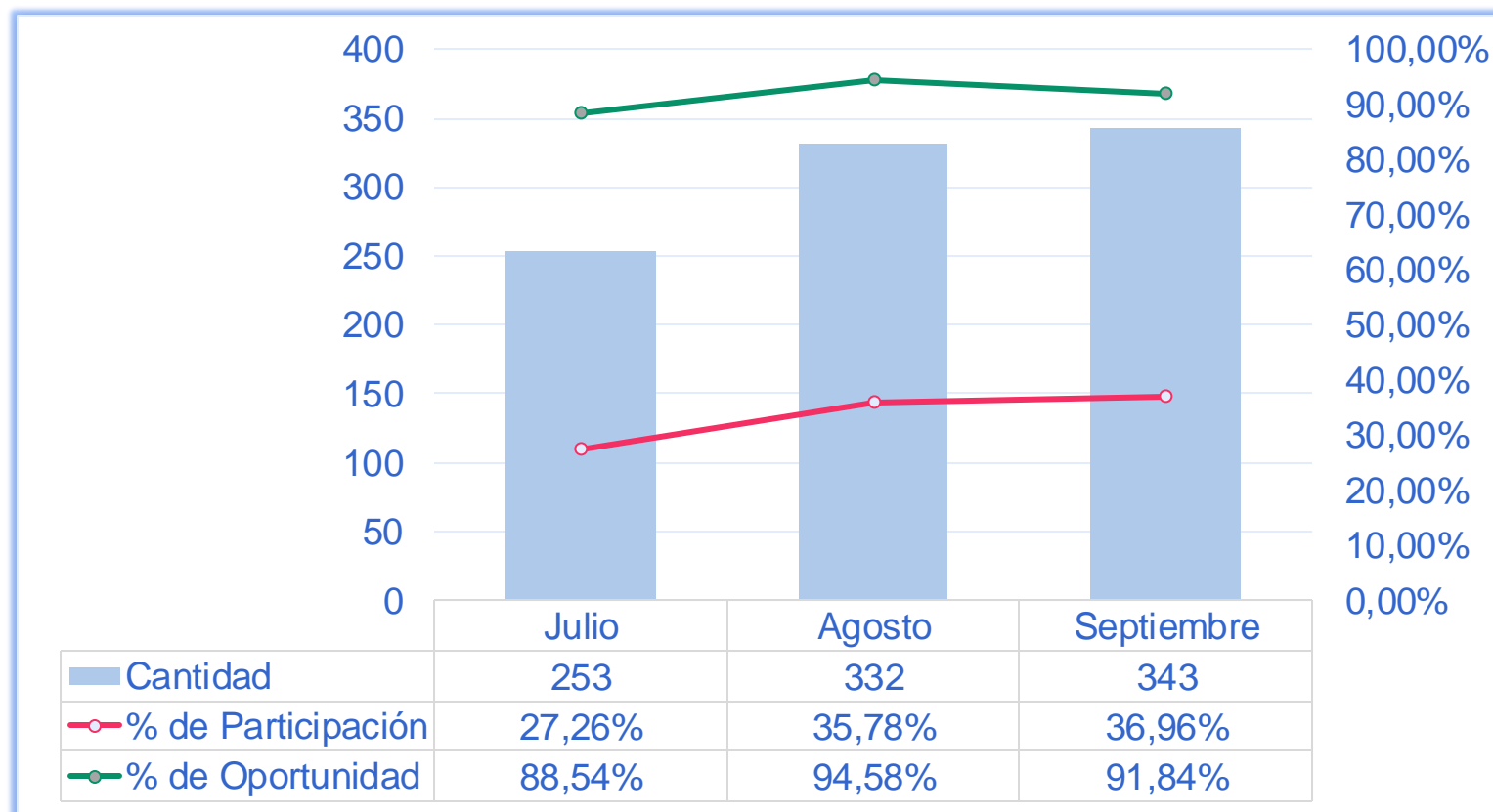
### Total Quejas y Reclamos

**928**

Variación Mensual		
Julio	Agosto	Septiembre
253	332	343
<b>Variación</b>	31,23%	3,31%

El mes de septiembre fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **36,96%** del total recibido durante el segundo trimestre.

### Comparativo mensual



## Información General Quejas y Reclamos

Quejas

12

1,3%

Reclamos

916

98,7%

### Indicador de Oportunidad

Trimestre

91,9%

Quejas

75%

Reclamos

92,1%

### Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	3	100,0%	7	57,1%	2	100,0%
Reclamo	250	88,4%	325	95,4%	341	91,8%
Total general	253	88,5%	332	94,6%	343	91,8%

## Quejas y Reclamos Otras Entidades

Del total de quejas recibidas durante el trimestre (12), **8** están orientadas a procesos, servicios, trámites y/o atención de otras entidades públicas

Quejas Contra  
Docentes

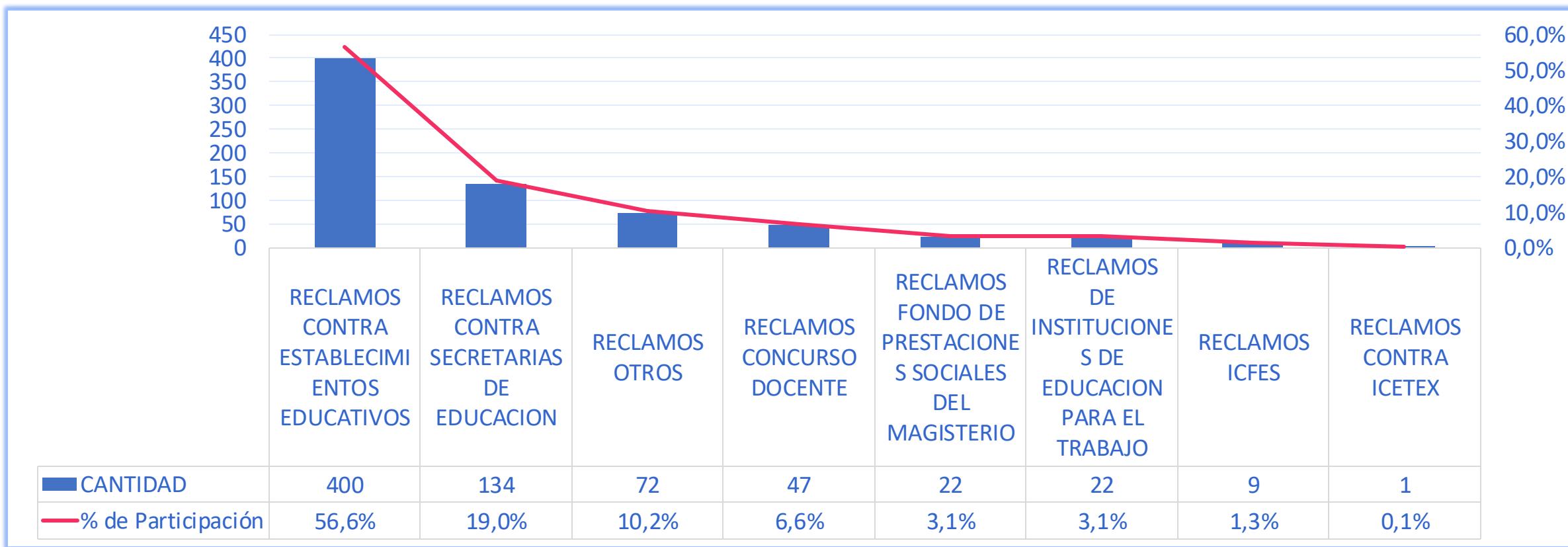
**7** Faltas Graves  
(Violadores,  
Acosadores,  
Maltrato)

Quejas Contra  
Icetex

**1** Quejas Contra  
Servidores Públicos  
del Icetex)

# Reclamos Otras Entidades

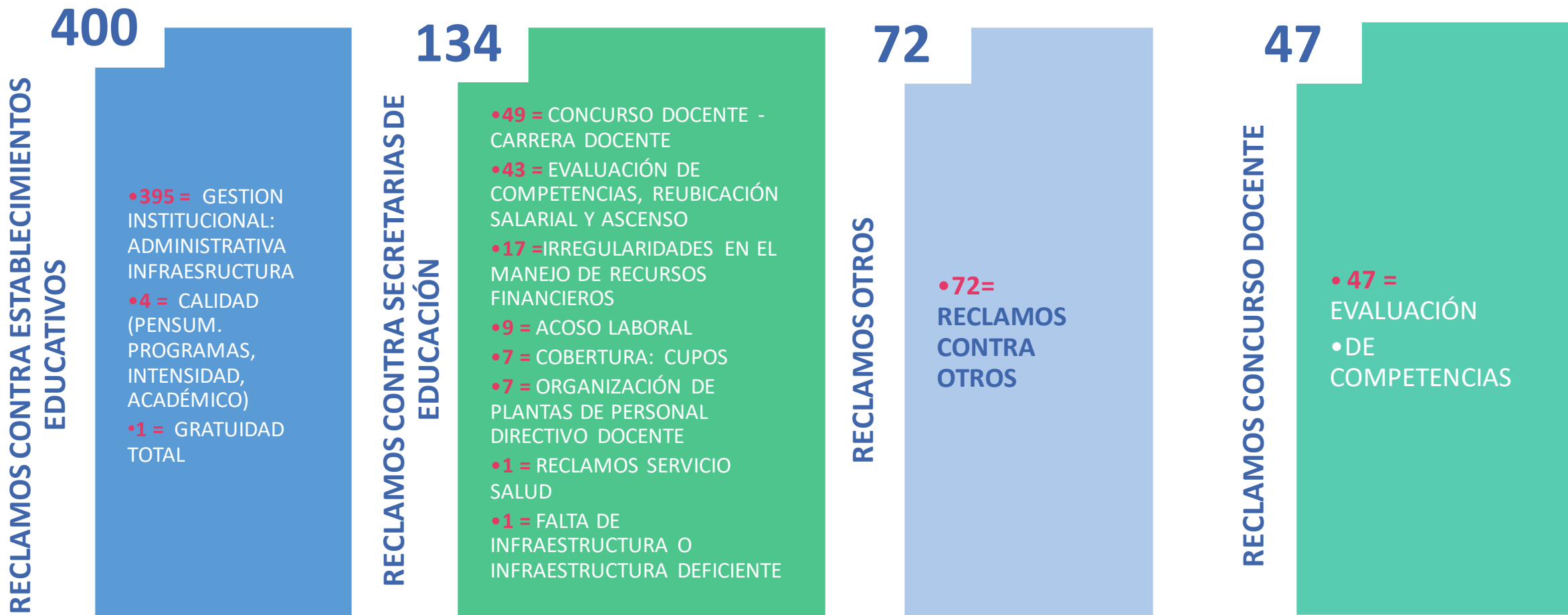
## Detalle de Reclamos



Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **76,2%** 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 Quejas y Reclamos

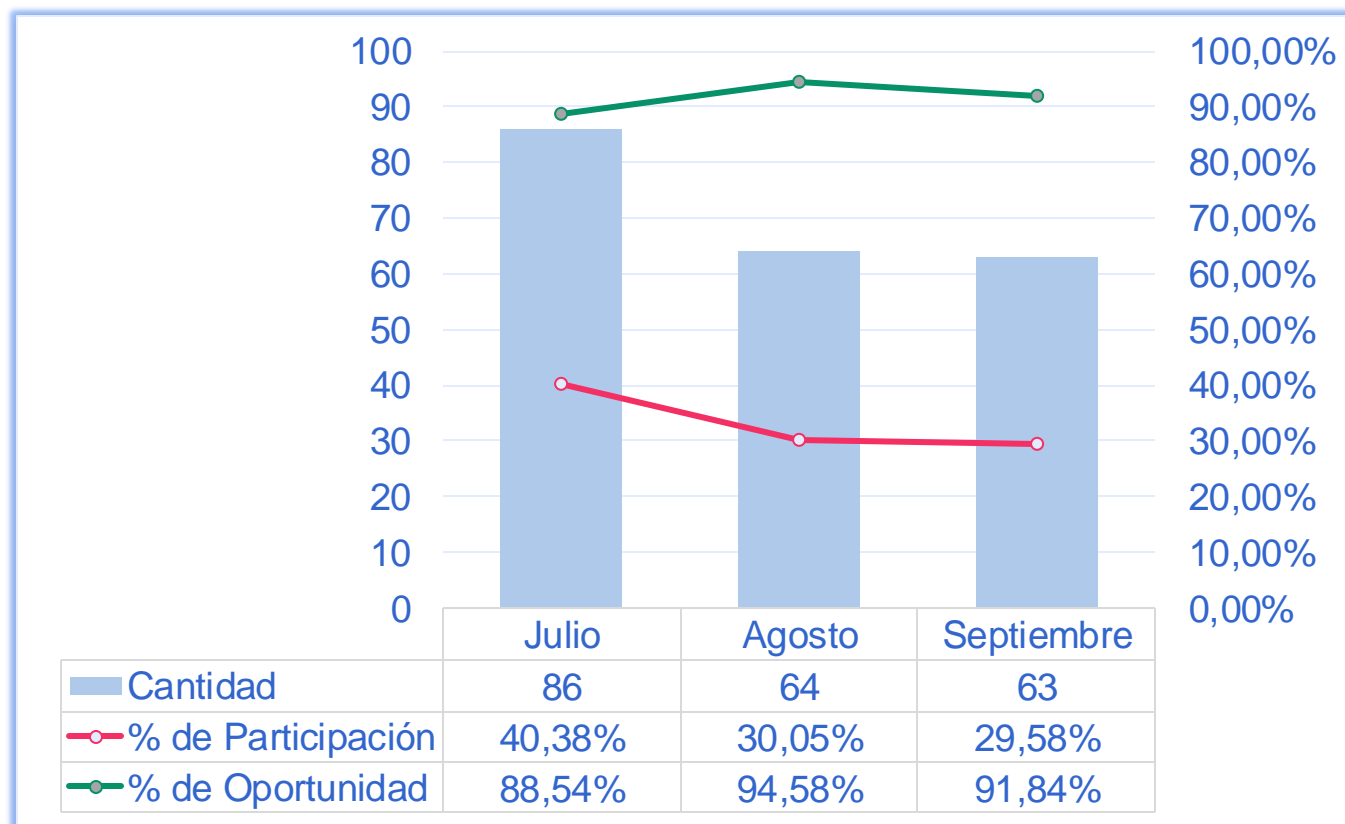
**213**

Durante el trimestre solo se recibieron 4 quejas por procesos, trámites y/o servicios del MEN

Variación Mensual		
Julio	Agosto	Septiembre
86	64	63
<b>Variación</b>	-25,58%	-1,56%

El mes de julio fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **40,3%** del total recibido durante el segundo trimestre.

### Comparativo mensual



## Información relacionada por eje temático y dependencia

Durante el trimestre se recibieron 4 quejas,  
todas bajo la tipología QUEJAS  
FUNCIONARIOS MEN -

MES	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% de Oportunidad
Julio	1	26	100%
Agosto	3	35,66666667	100%
Total general	4	33,25	100%

El indicador de  
oportunidad del  
trimestre para las  
quejas orientadas al  
MEN fue de

**78,6%**

El tiempo promedio de  
respuesta del  
trimestre en días fue

**9,02**

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>83%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>9,1</b>	<b>78%</b>

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%			
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>13,7</b>	<b>66,7%</b>	<b>3</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>12,8</b>	<b>64,3%</b>	<b>33</b>	<b>10,6</b>	<b>75,8%</b>	<b>64</b>	<b>5,8</b>	<b>89,1%</b>

## Información por eje temático y tipología

### RECLAMOS PROCESOS MEN

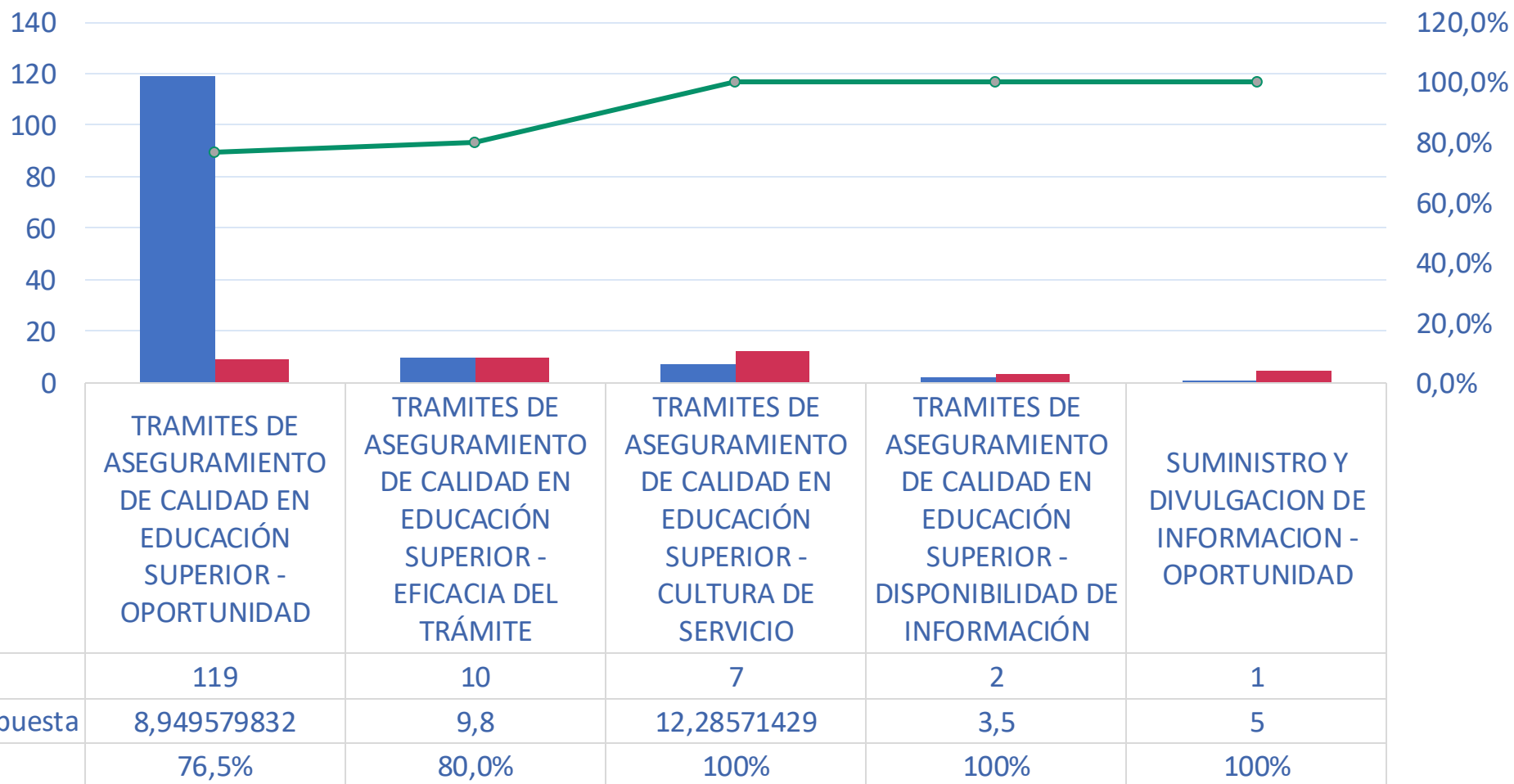
Tipología	Abril			Junio			TOTAL		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2	14	50,0%	3	2,3	100,0%	5	7,0	80,0%
RESPUESTA INCOMPLETA	1	13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

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%



# 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%
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>12,8</b>	<b>64,3%</b>	<b>33</b>	<b>10,6</b>	<b>75,8%</b>	<b>64</b>	<b>5,8</b>	<b>89,1%</b>

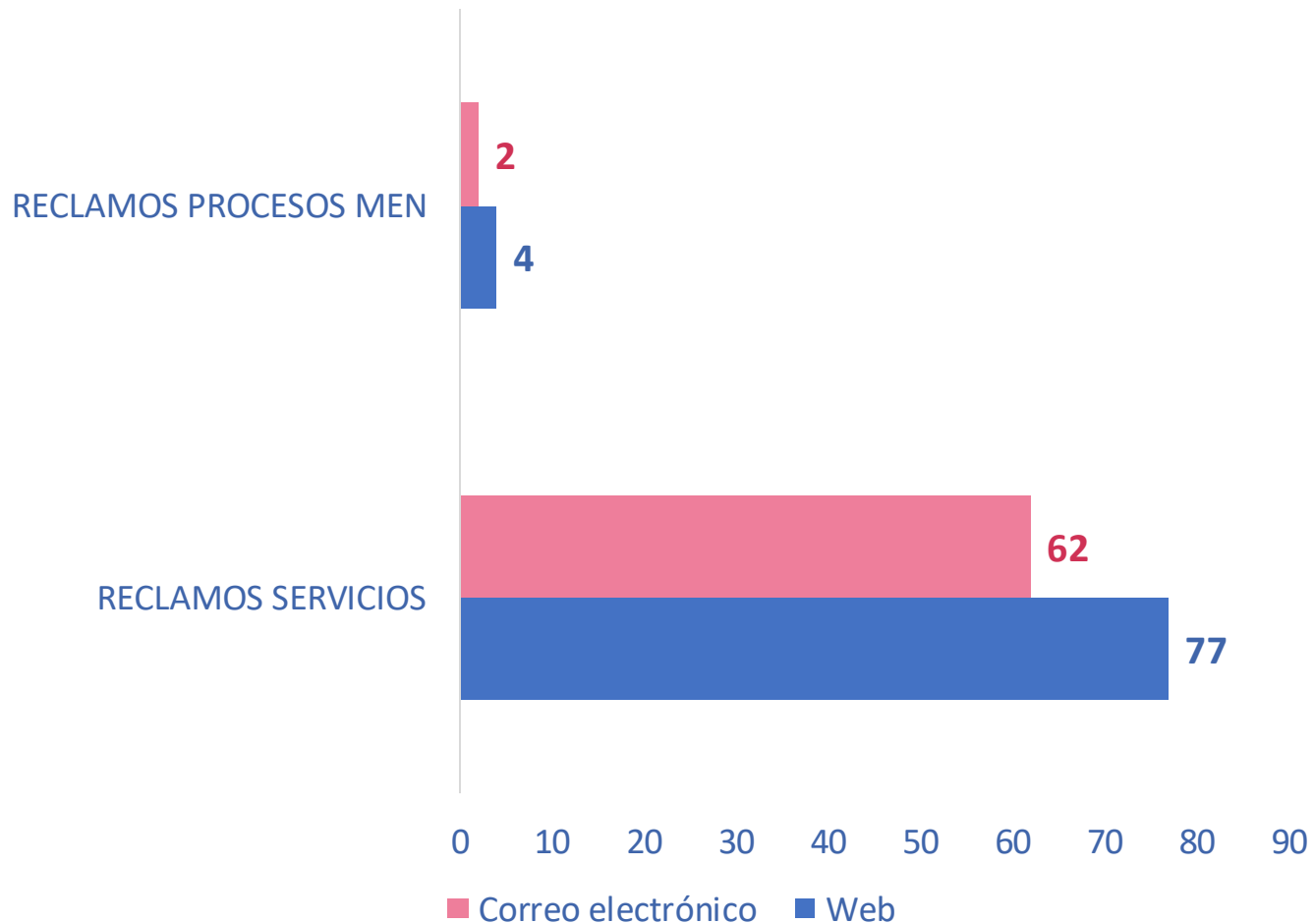
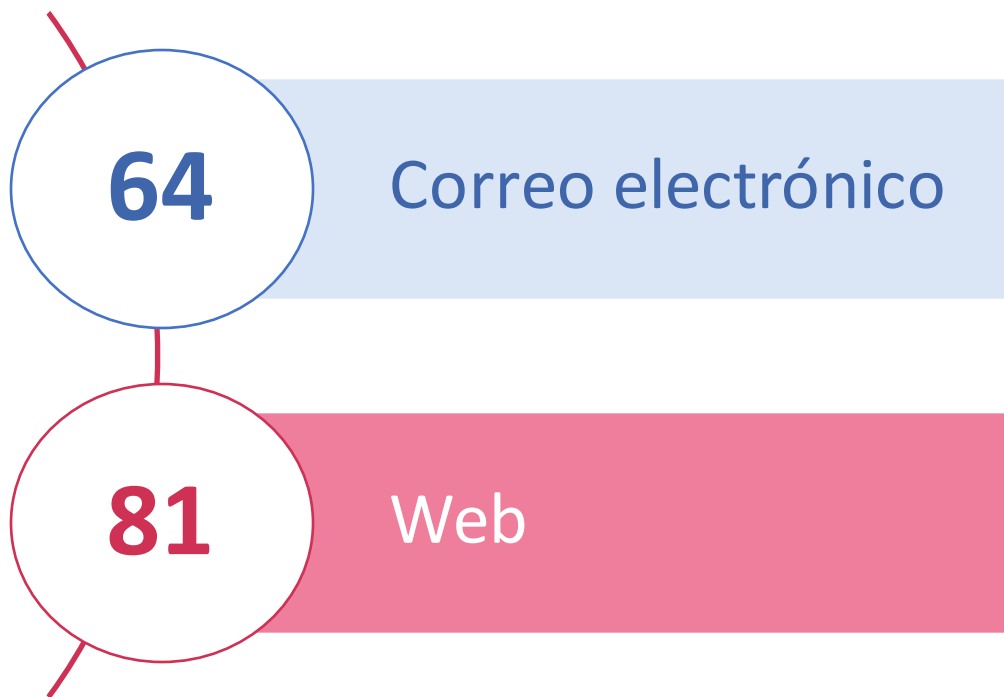
## Información por Dependencia que tramitan el requerimiento



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

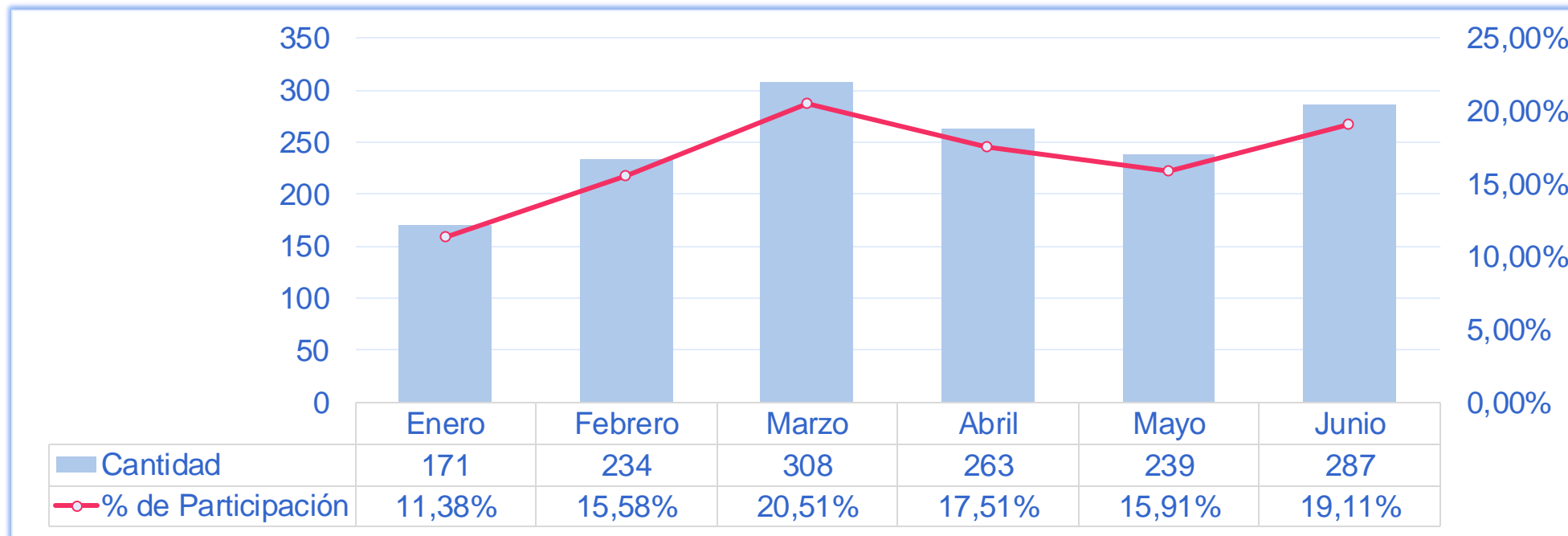


# Detalle semestral general de Quejas y Reclamos



## 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
<b>Variación</b>	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

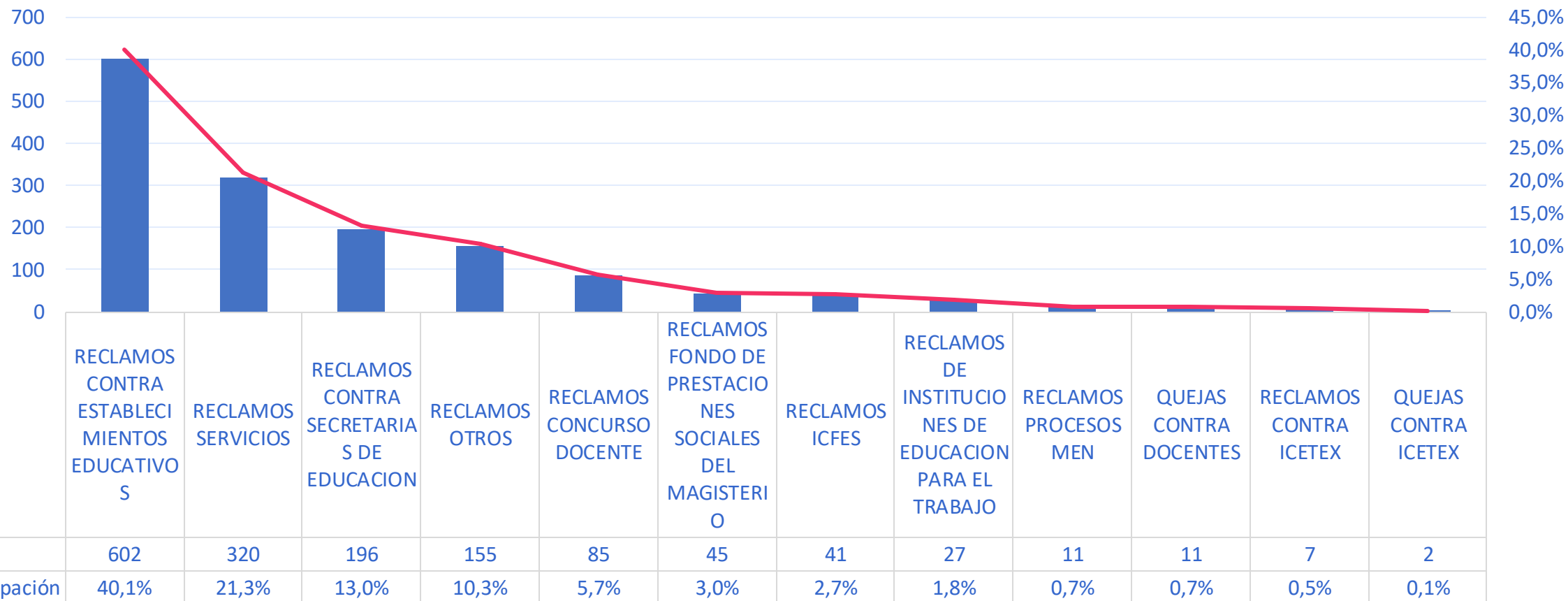
99,13%

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



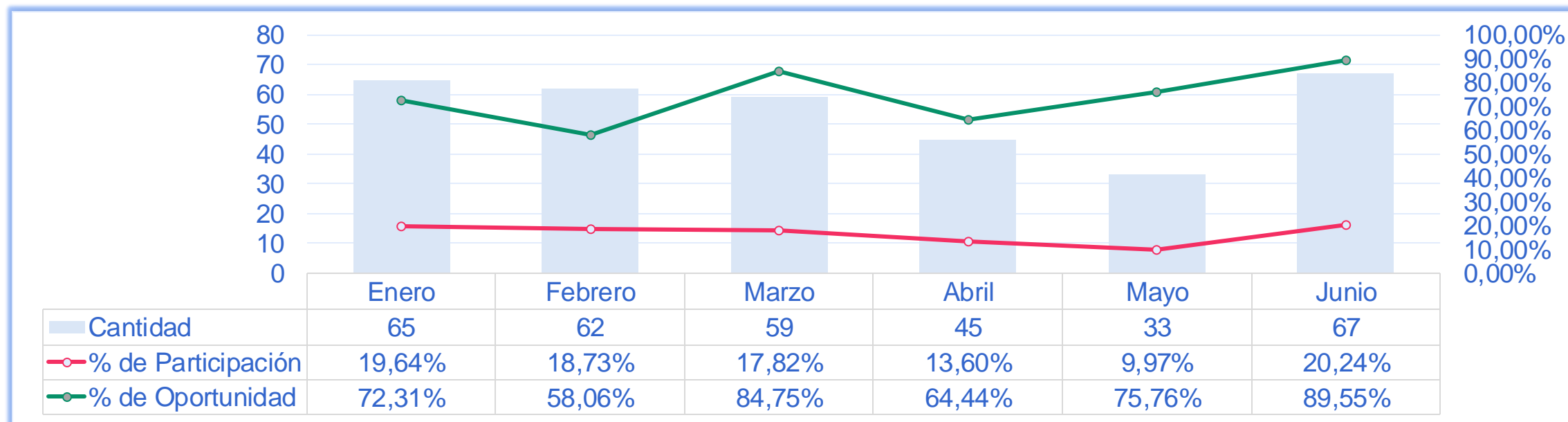
Entre las primeras cuatro temáticas se consolida el **84,8%** del total de quejas y reclamos del semestre

# 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
<b>Variación</b>	-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%
<b>Total General</b>	<b>331</b>	<b>10,8</b>	<b>74,6%</b>

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



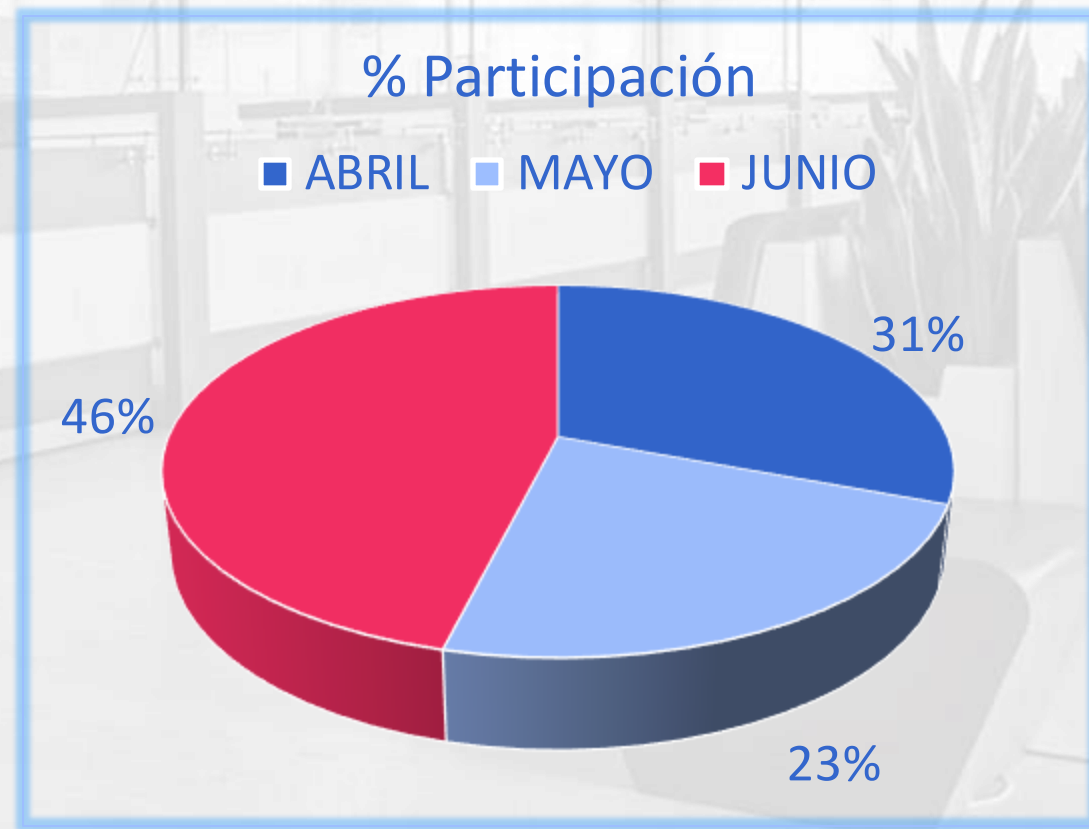
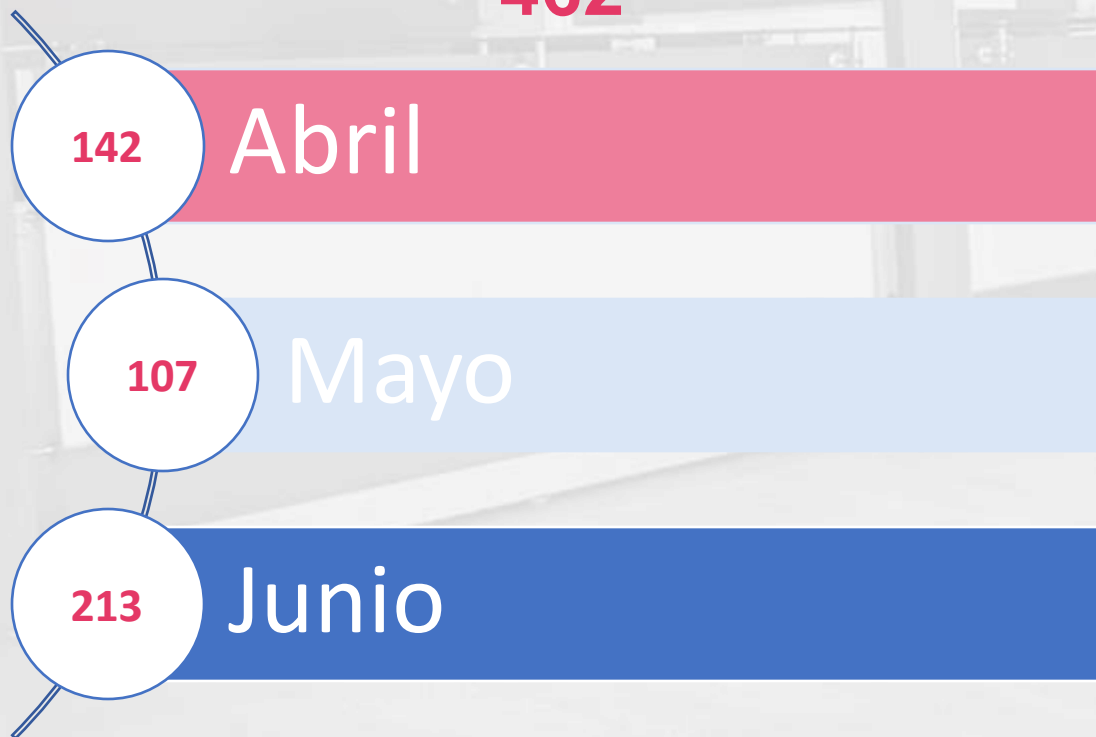
---

# 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

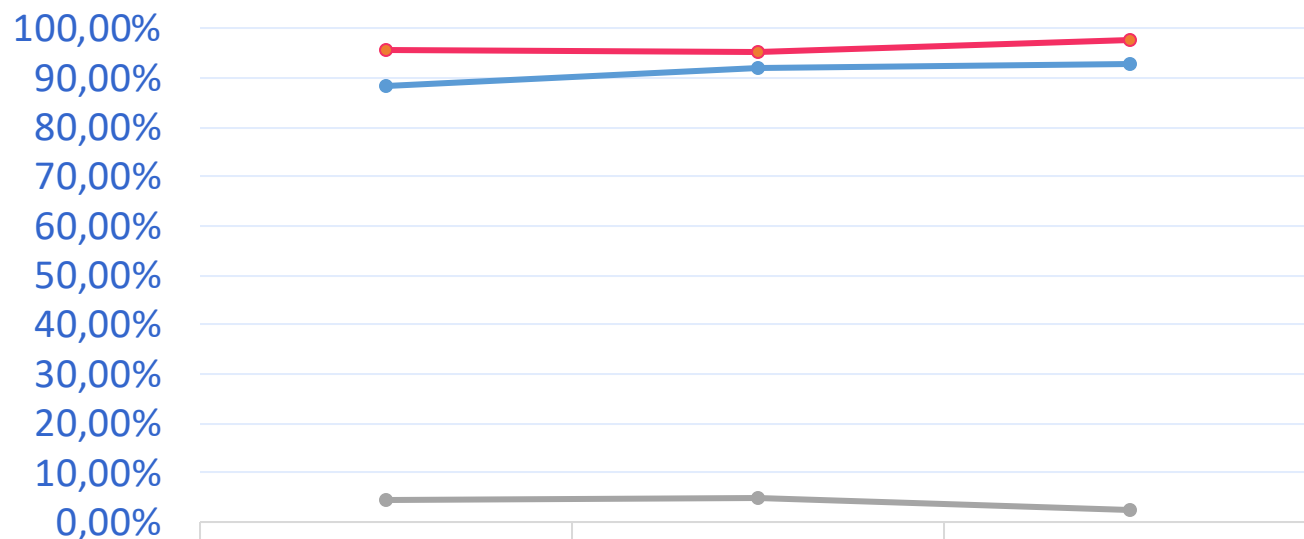
**96,25%**

## 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%

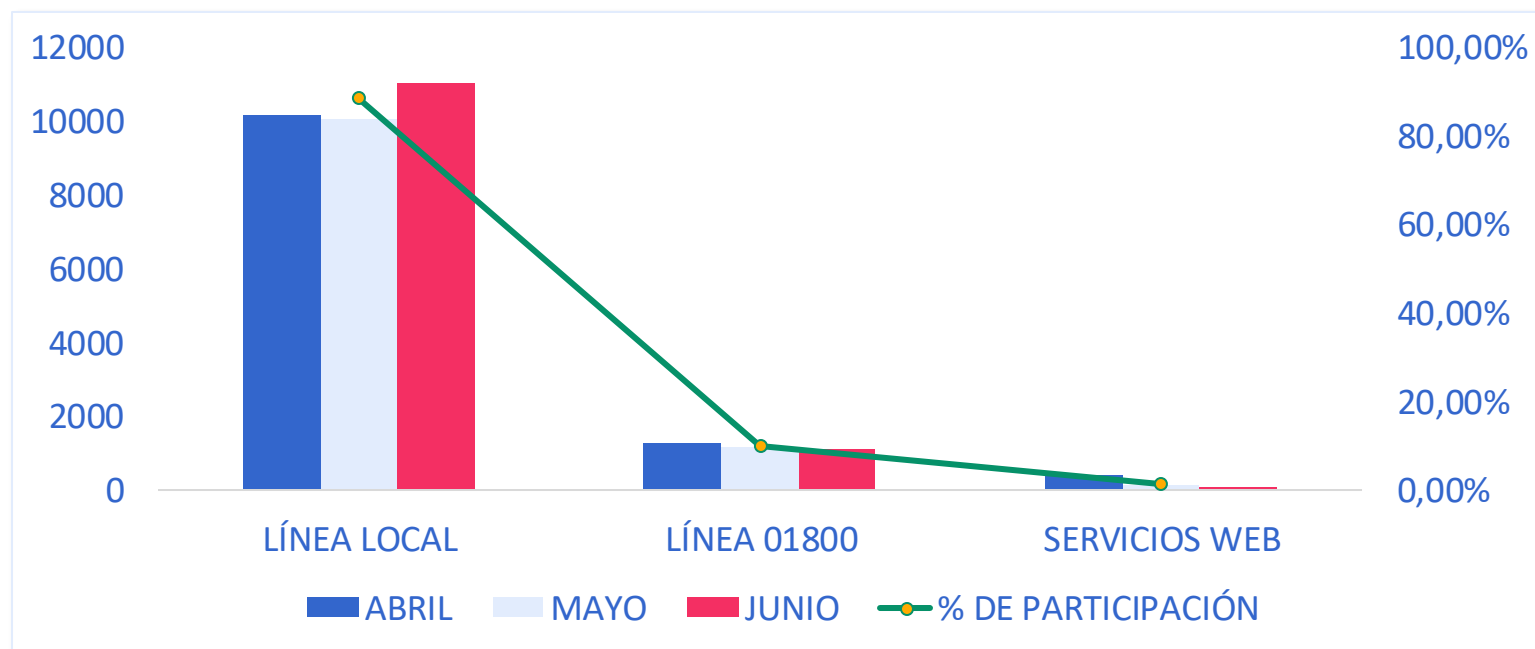


## Información detallada atención telefónica

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