



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Cuarto Trimestre 2021

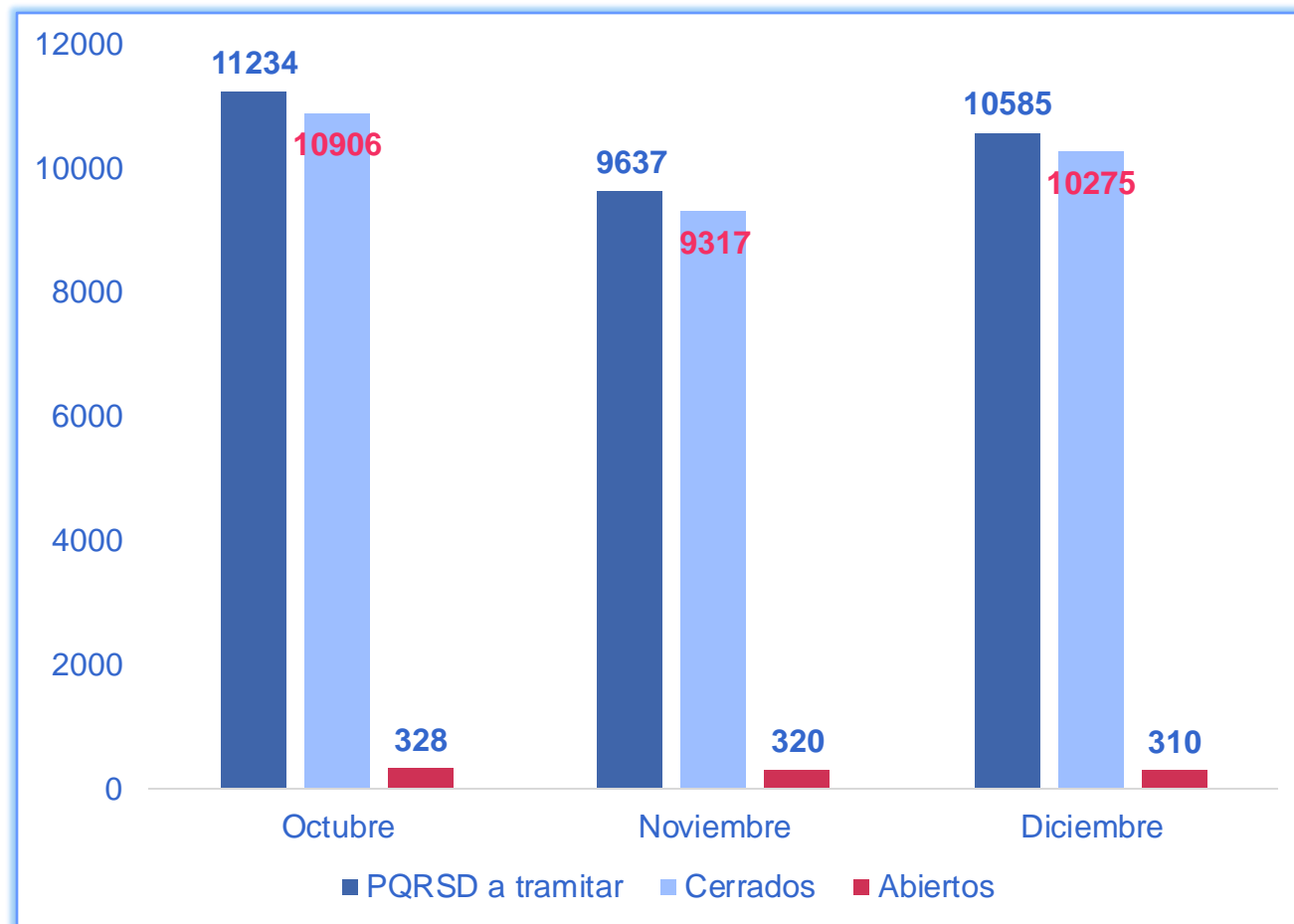
Enero 2021

Tabla de información general PQRSD a tramitar en el cuarto trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	Cerrados	Abiertos
Octubre	11234	10906	328
Noviembre	9641	9317	324
Diciembre	10585	10275	310
Total General	31460	30498	962

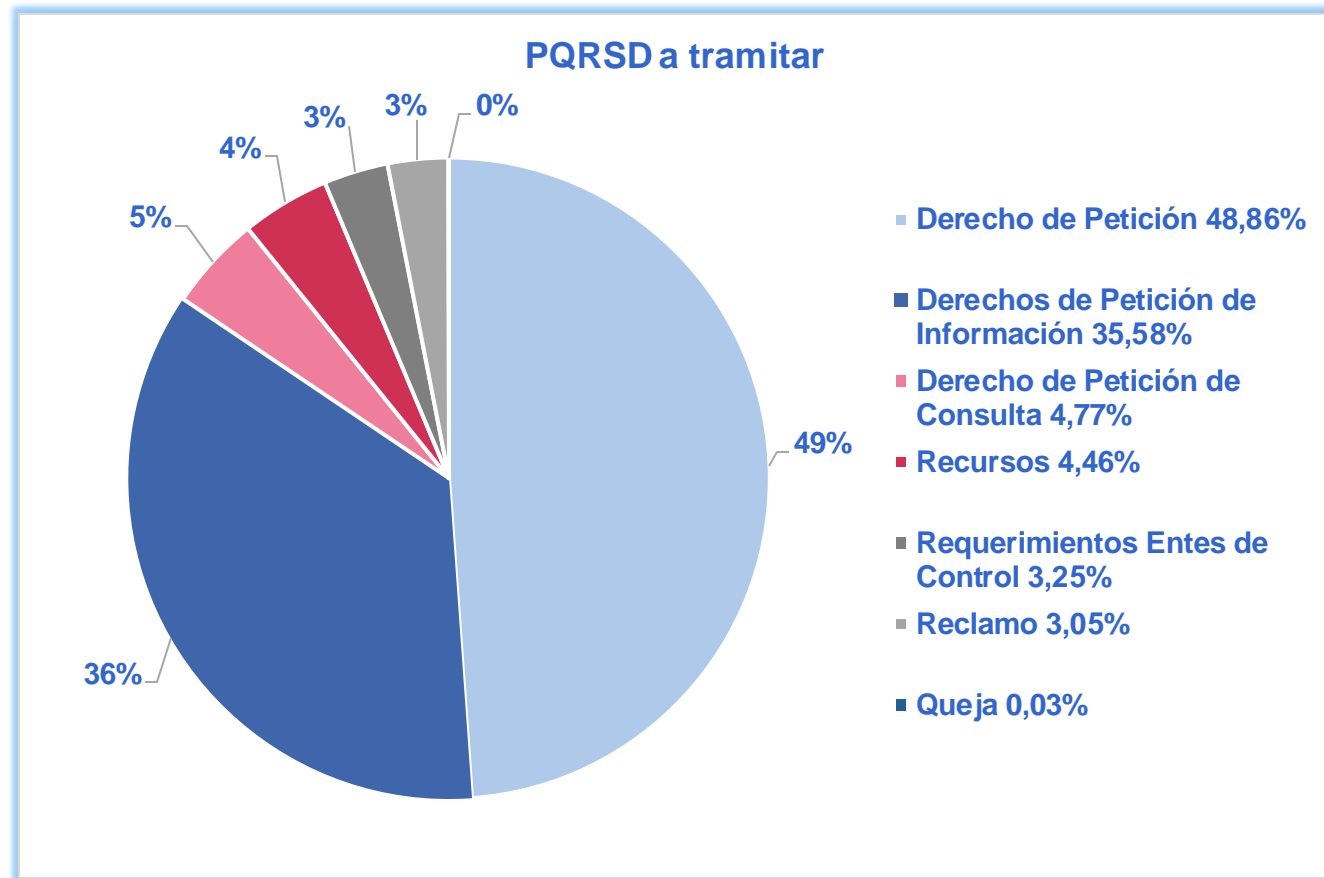
Al cierre del trimestre del total de PQRSD que se debían gestionar, en total se tramitaron

30498



Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	PQRSD a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición 48,86%	15371	15295	76
Derechos de Petición de Información 35,58%	11194	11181	13
Derecho de Petición de Consulta 4,77%	1500	1499	1
Recursos 4,46%	1400	608	792
Requerimientos Entes de Control 3,25%	1022	954	68
Reclamo 3,05%	959	951	8
Queja 0,03%	10	10	
Total General	31456	30498	958

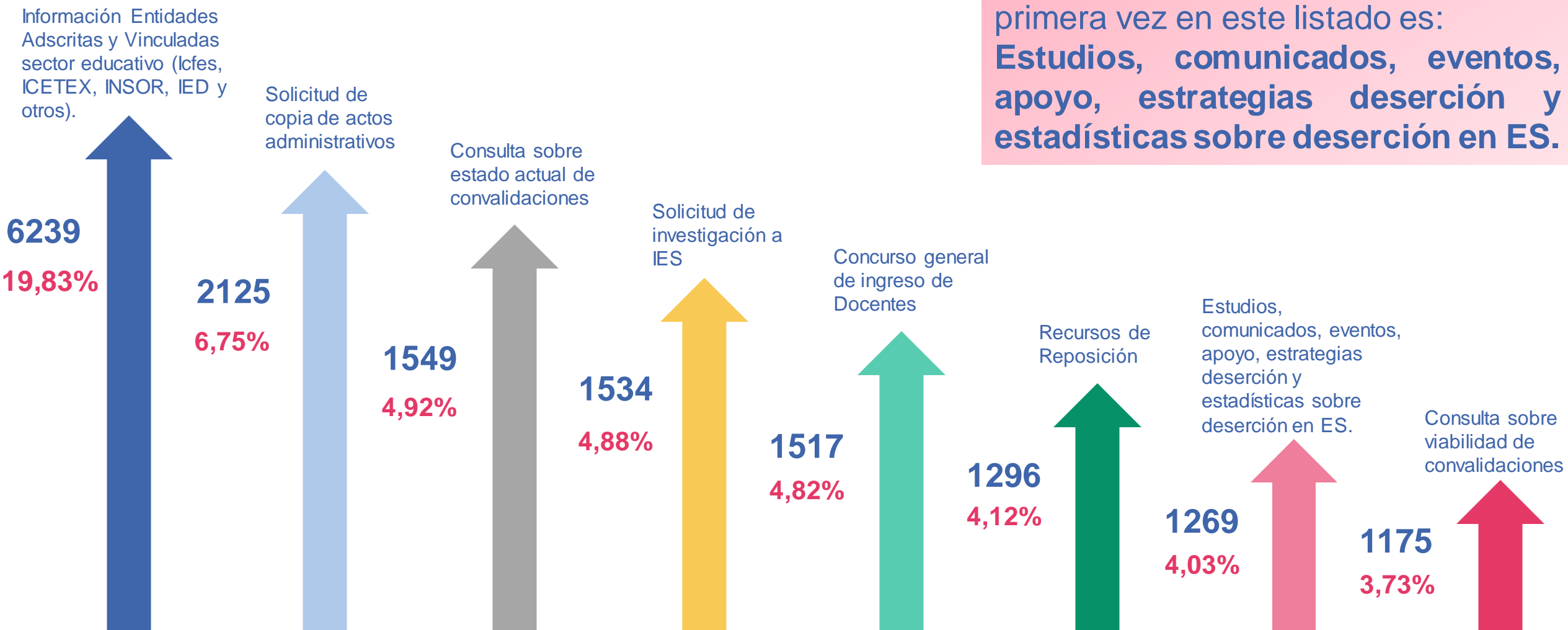


El **84,44%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **3,08%**

Temas de mayor consulta

Importante mencionar que las temáticas aquí relacionadas se mantienen de acuerdo con las reportadas en el trimestre anterior, la única temática que aparece por primera vez en este listado es:

Estudios, comunicados, eventos, apoyo, estrategias deserción y estadísticas sobre deserción en ES.



El **53,10%** de las PQRSD está concentrado en los 8 temas mencionados en esta gráfica.

Detalle por Dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el **89,22%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones con mayor participación, las dos dependencias Representan el **46,38%** (14590 PQRSD) del total de documentos que se debían tramitar en el MEN



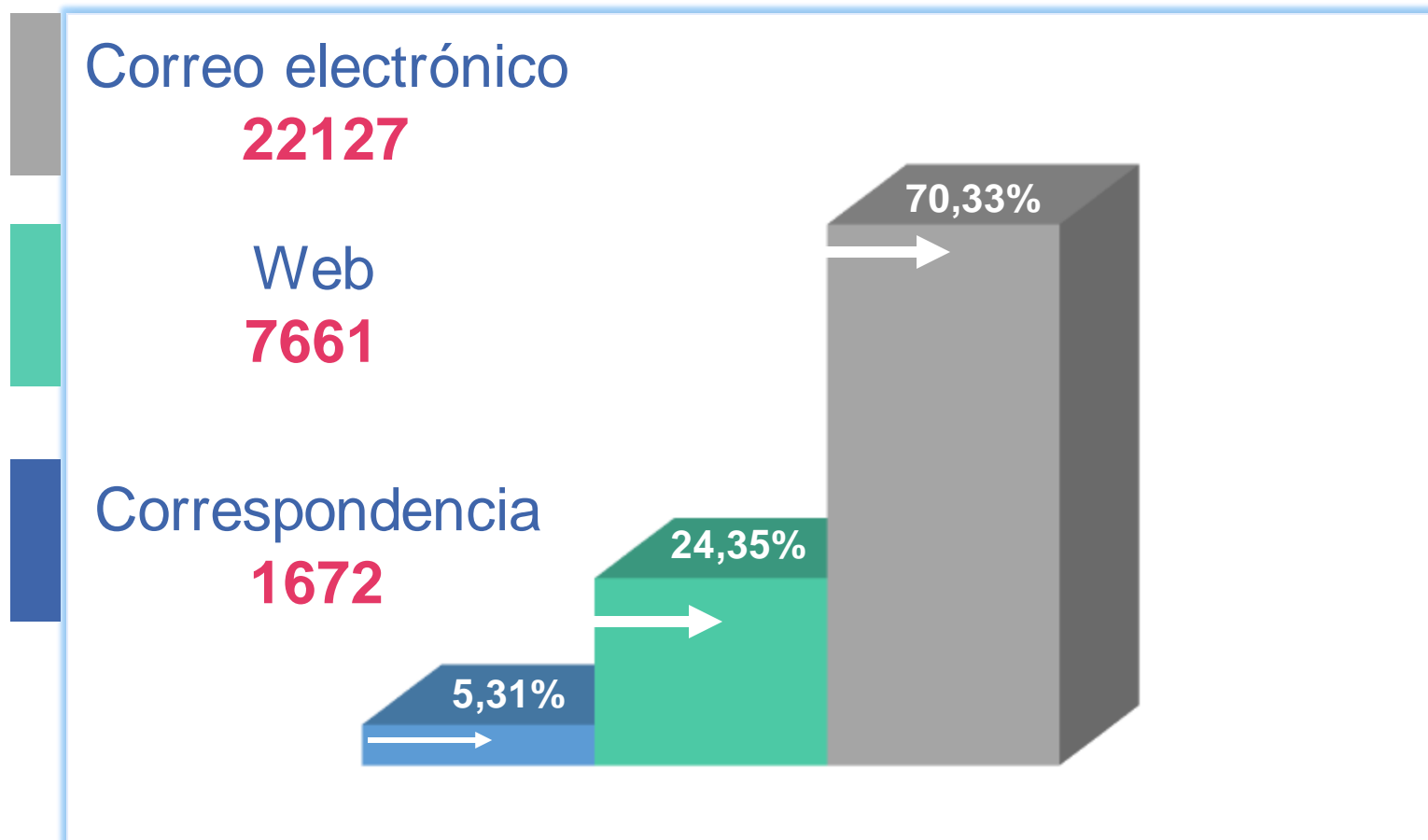
Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	10424	33,13%
Grupo de Convalidaciones	4166	13,24%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2666	8,47%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2406	7,65%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1618	5,14%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1579	5,02%
Oficina Asesora Jurídica	708	2,25%
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	575	1,83%
Subdirección de Acceso	565	1,80%
Subdirección de Talento Humano	498	1,58%
Subdirección de Fomento de Competencias	464	1,47%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	456	1,45%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	409	1,30%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	406	1,29%
Subdirección de Monitoreo y Control	398	1,27%
Grupo de Certificaciones	393	1,25%
Subdirección de Contratación	337	1,07%

Detalle por Dependencia

El **10,78%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

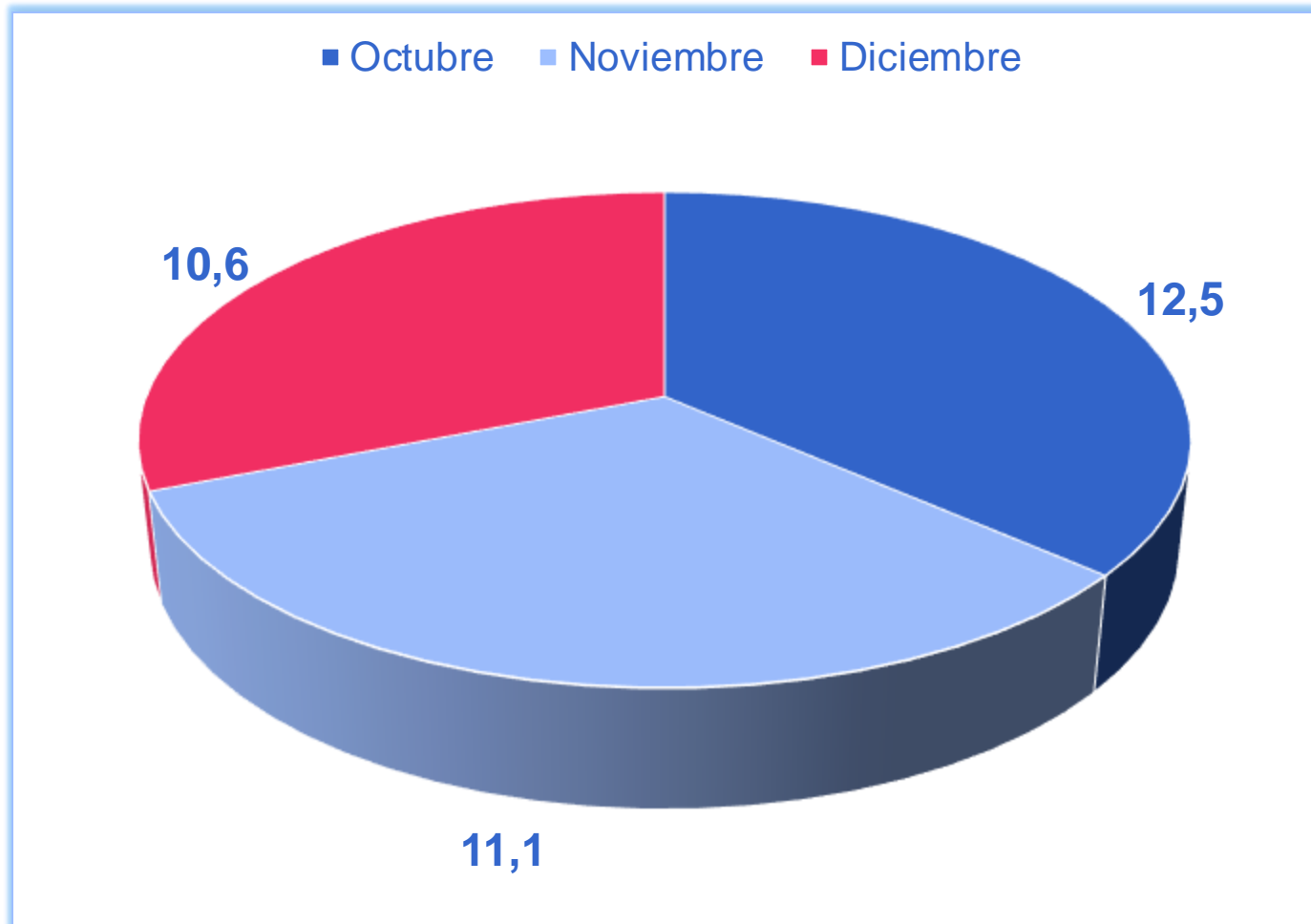
Dependencia	Cantidad	% Participación	Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	305	0,97%	Subdirección de Gestión Administrativa	57	0,18%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	299	0,95%	Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	50	0,16%
Grupo de Gestión Documental	280	0,89%	Dirección de Cobertura y Equidad	43	0,14%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	234	0,74%	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	41	0,13%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	222	0,71%	Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	40	0,13%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	194	0,62%	Grupo de Control Interno Disciplinario	40	0,13%
Grupo de Tesorería	192	0,61%	Despacho del Ministro	38	0,12%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	192	0,61%	Grupo de Contabilidad	28	0,09%
Programa Todos a Aprender	168	0,53%	Entes de Control	25	0,08%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	153	0,49%	Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	24	0,08%
Subdirección de Permanencia	140	0,45%	Oficina Asesora de Comunicaciones	17	0,05%
Asesores del despacho	130	0,41%	Grupo de Presupuesto	14	0,04%
Grupo de Recaudo	114	0,36%	Dirección de Fomento de la Educación Superior	11	0,03%
Dirección de Primera Infancia	85	0,27%	Subdirección de Gestión Financiera	10	0,03%
Cna	83	0,26%	Subdirección de Desarrollo Organizacional	9	0,03%
Oficina de Control Interno	74	0,24%	Central de Cuentas	8	0,03%
Secretaría General	68	0,22%	Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	4	0,01%

Detalle por Canales de Atención



El canal de preferencia de los ciudadanos para radicar las PQRSD durante el Cuarto Trimestre del año 2021 fue el correo electrónico con un porcentaje de participación de **70,33%**.

Tiempo promedio de respuesta por mes

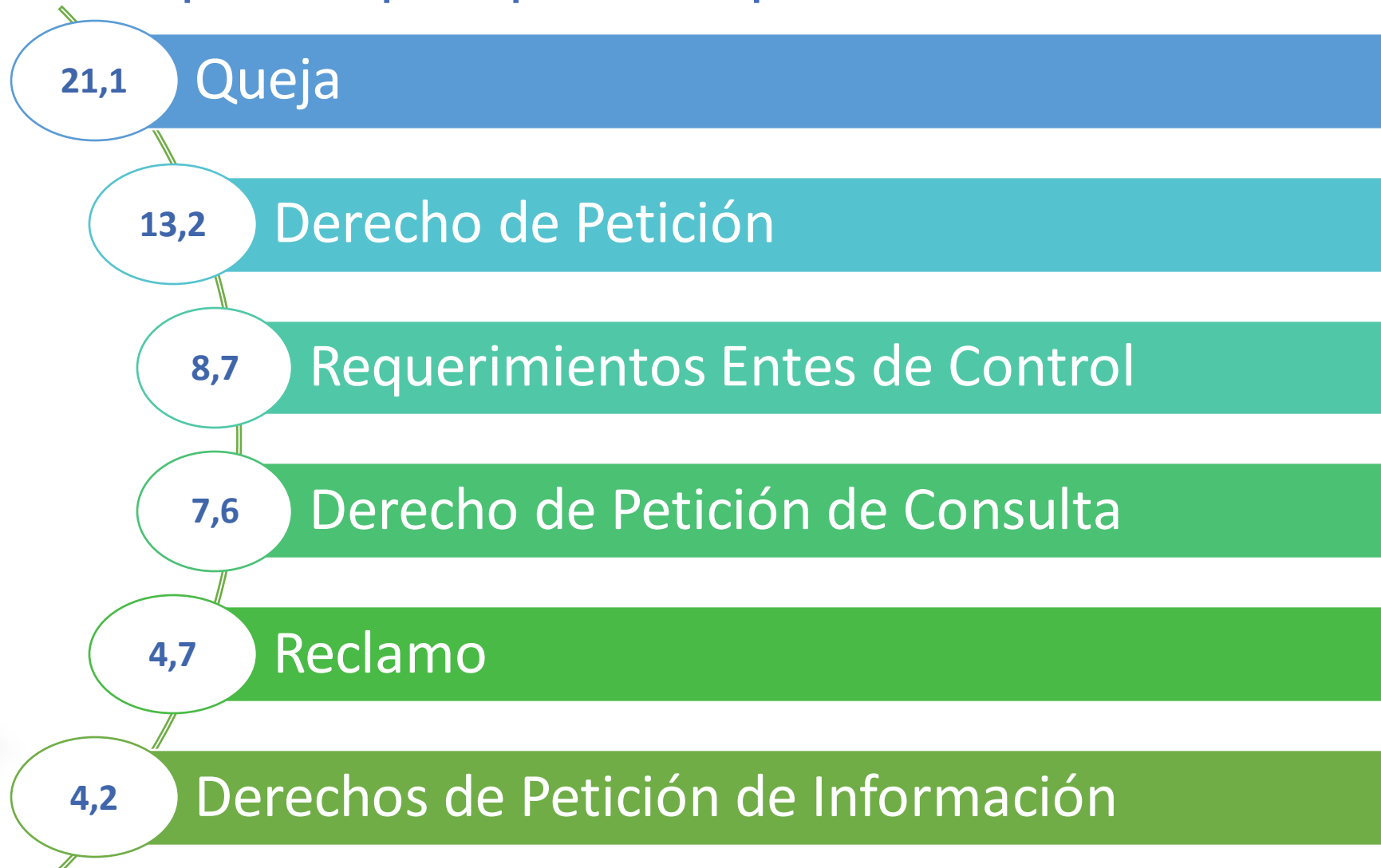


El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el Cuarto Trimestre del año 2021 fue

11,4 días

Con respecto al trimestre anterior disminuyó en 11%

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento



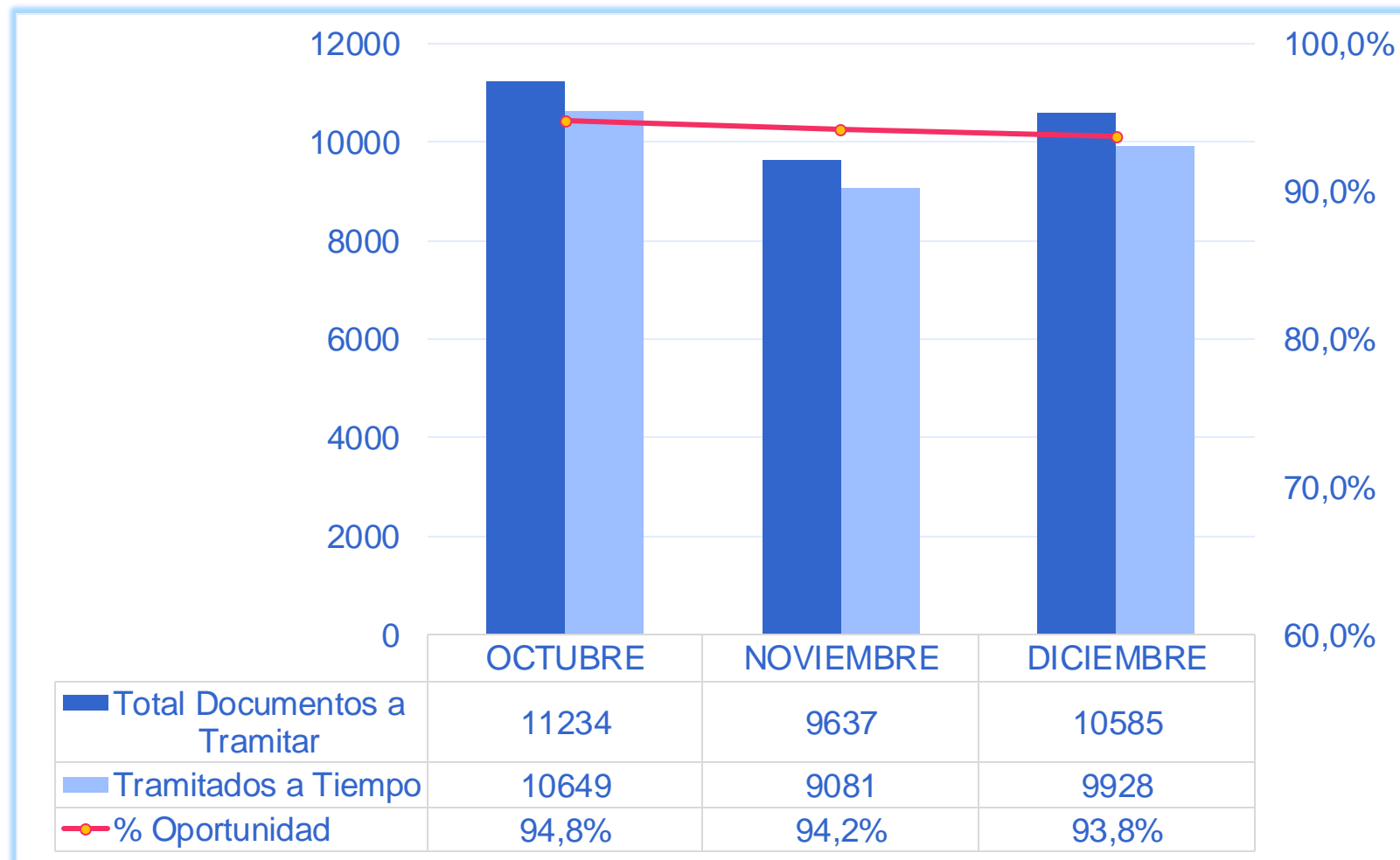
Porcentaje de Oportunidad Trimestral

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

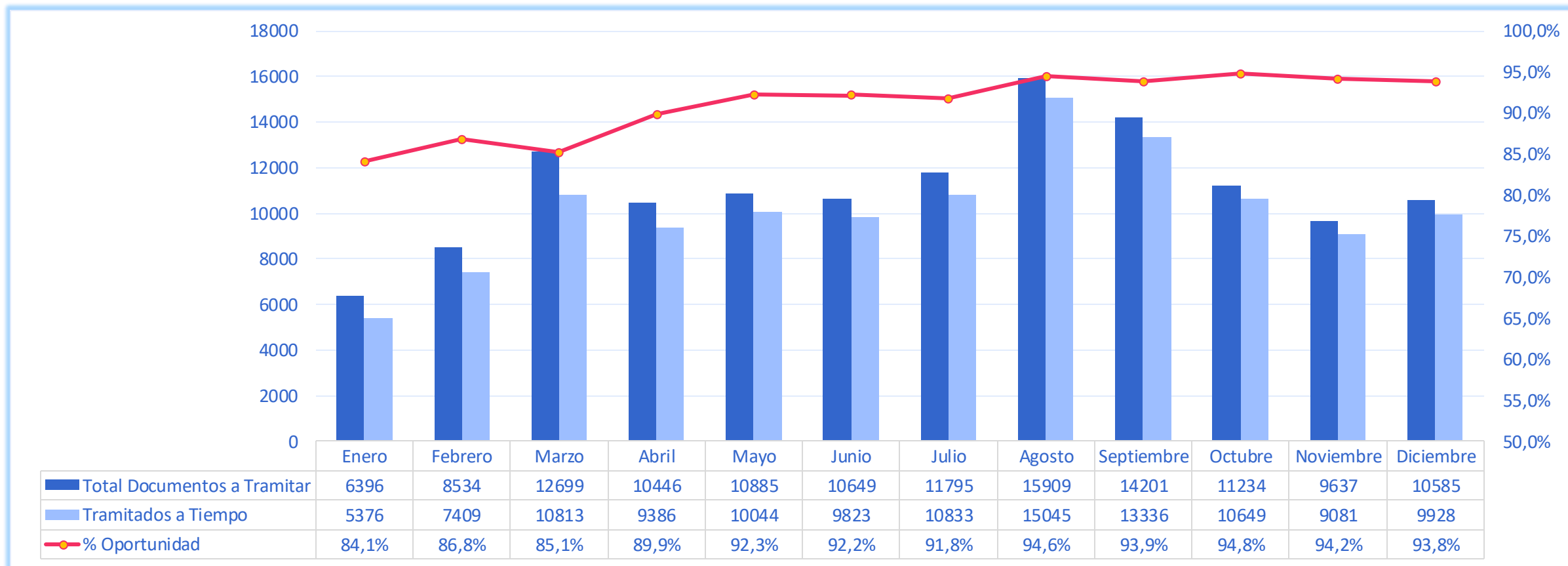
94,28%

Con relación al trimestre anterior, incrementó en un

0,8%



Porcentaje de Oportunidad Año 2021



Durante el año 2021 se gestionaron de manera oportuna 121723 PQRSD y de manera extemporánea 11247.

El porcentaje de oportunidad para el año 2021 es:

91,54%

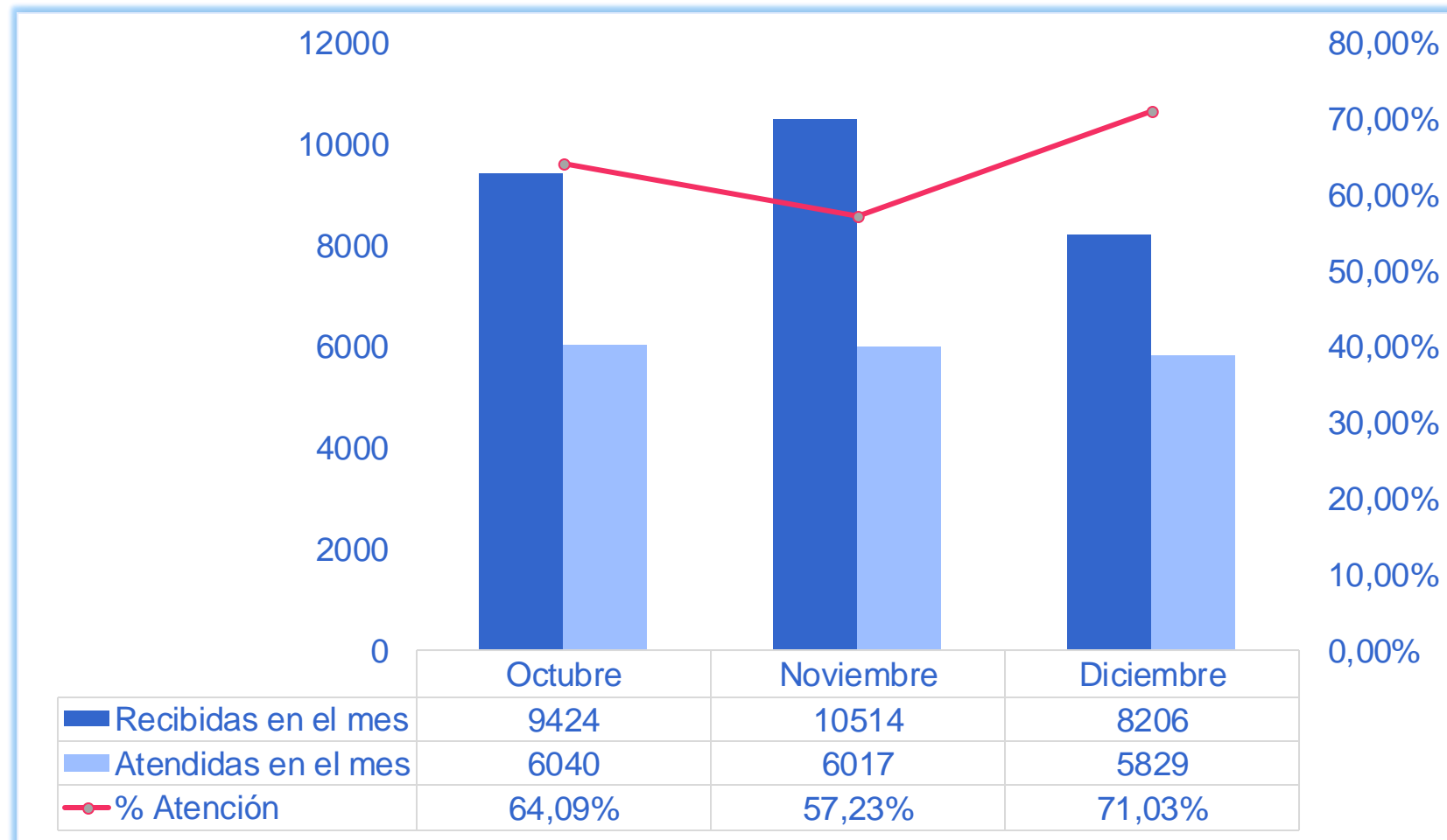
Porcentaje de Atención Trimestral

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

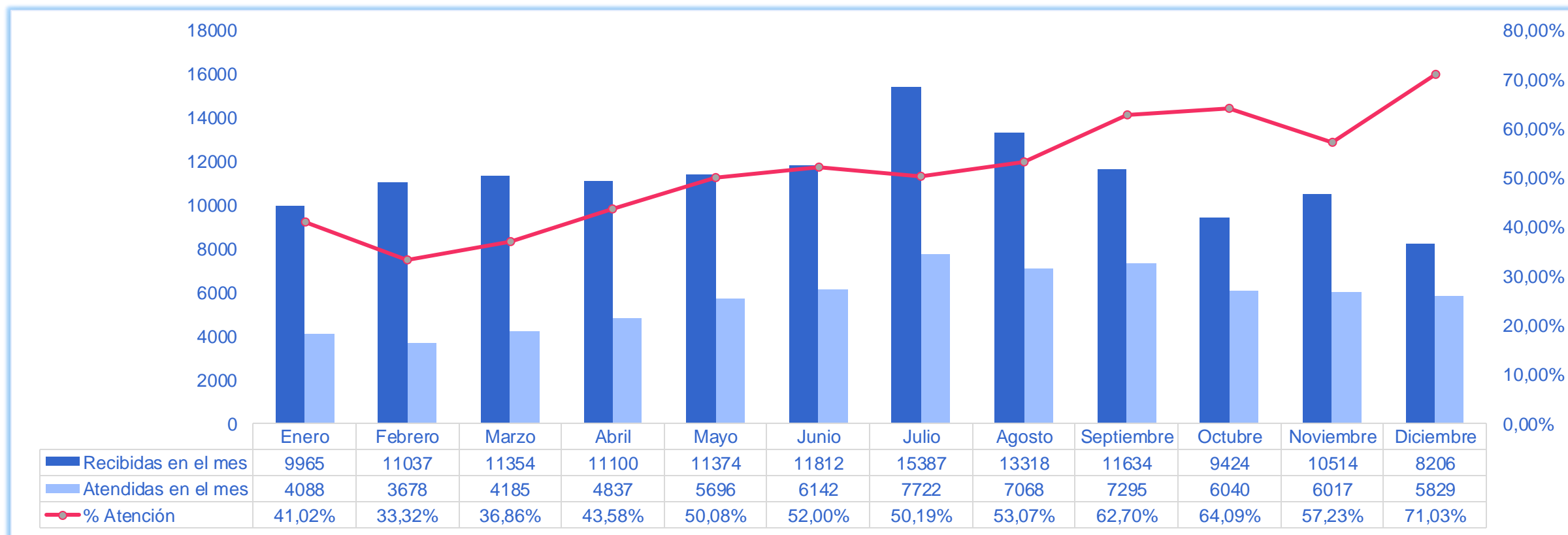
88,04%

Con relación al trimestre anterior, disminuyó en un

1,32%



Porcentaje de Atención Año 2021



Durante el año 2021 se contestaron
129007 PQRSD del total recibido
(135125)

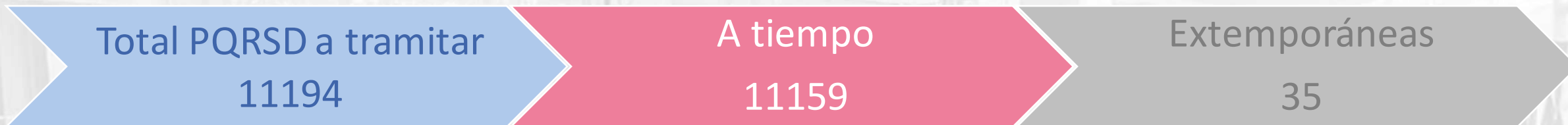
Por lo tanto, el porcentaje de
atención del año 2021 es:

95,47%



Derechos de Petición de Información

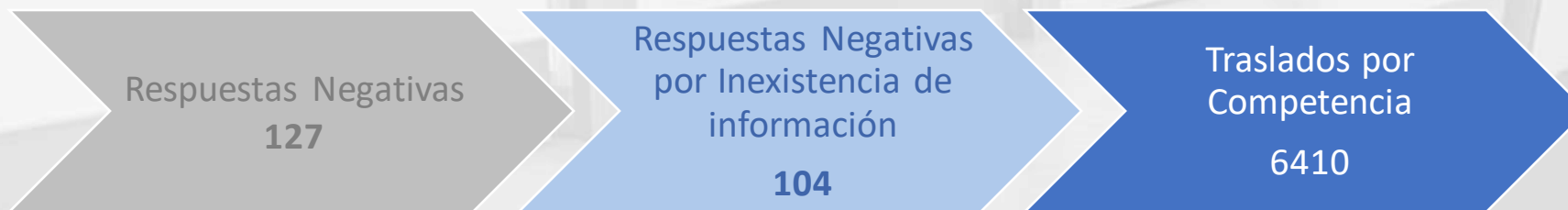
Derechos de Petición de Información



Octubre	4125
Noviembre	3341
Diciembre	3728

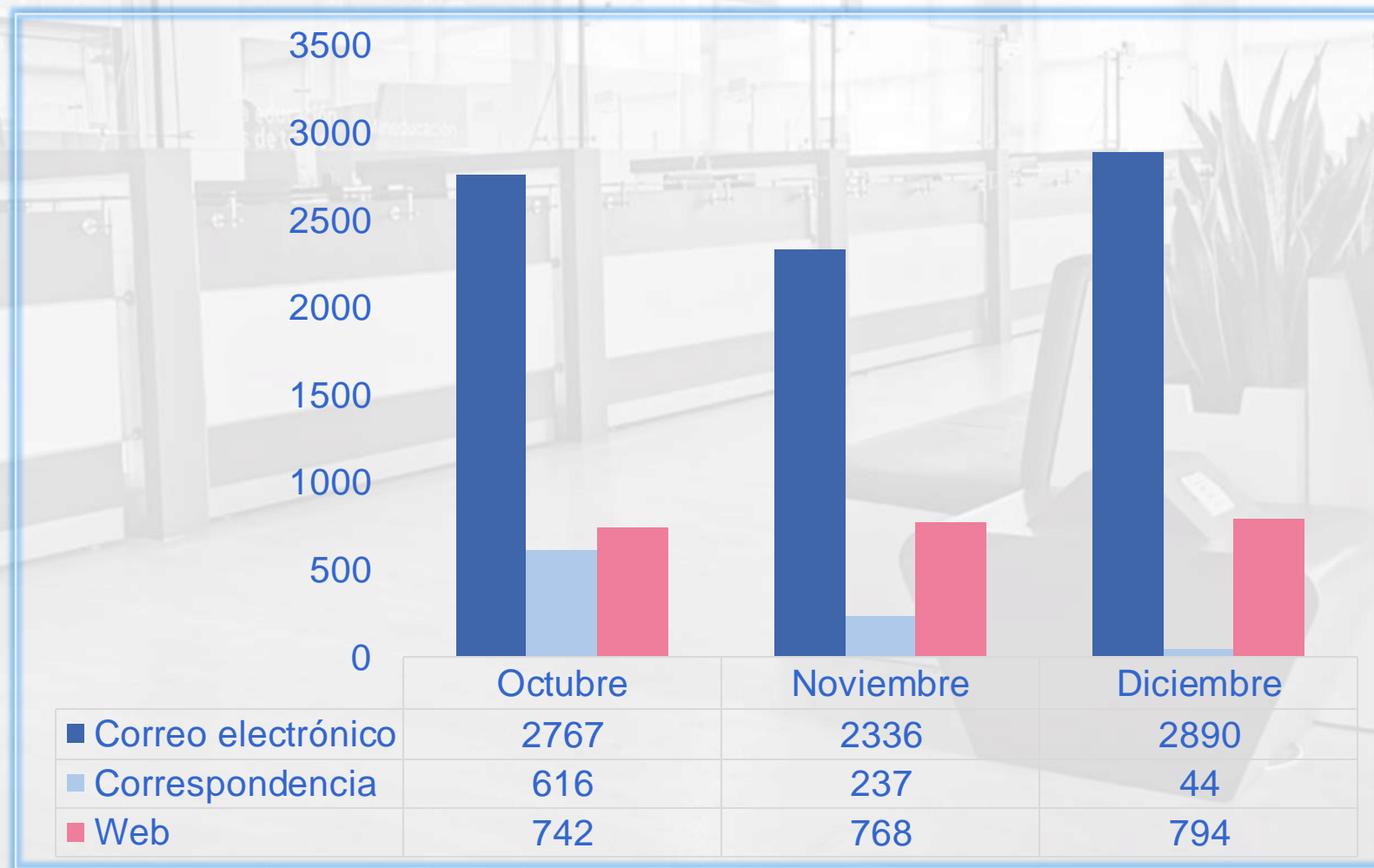
Octubre	4118
Noviembre	3330
Diciembre	3711

Octubre	7
Noviembre	11
Diciembre	17



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 **71,4% del total de los documentos bajo esta tipología**



Derechos de Petición de Información consolidado anual

Mes	Total Documentos a Tramitar	Tramitados a Tiempo	Extemporáneos	Respuestas Negativas	Respuestas Negativas por Inexistencia de información
Primer Trimestre	8697	8115	582	1000	555
Segundo Trimestre	10161	10003	158	251	154
Tercer Trimestre	15278	15231	47	0	0
Cuarto Trimestre	11194	11159	35	0	0
Total General	45330	44508	822	1251	709



Quejas y Reclamos

Información General Quejas y Reclamos

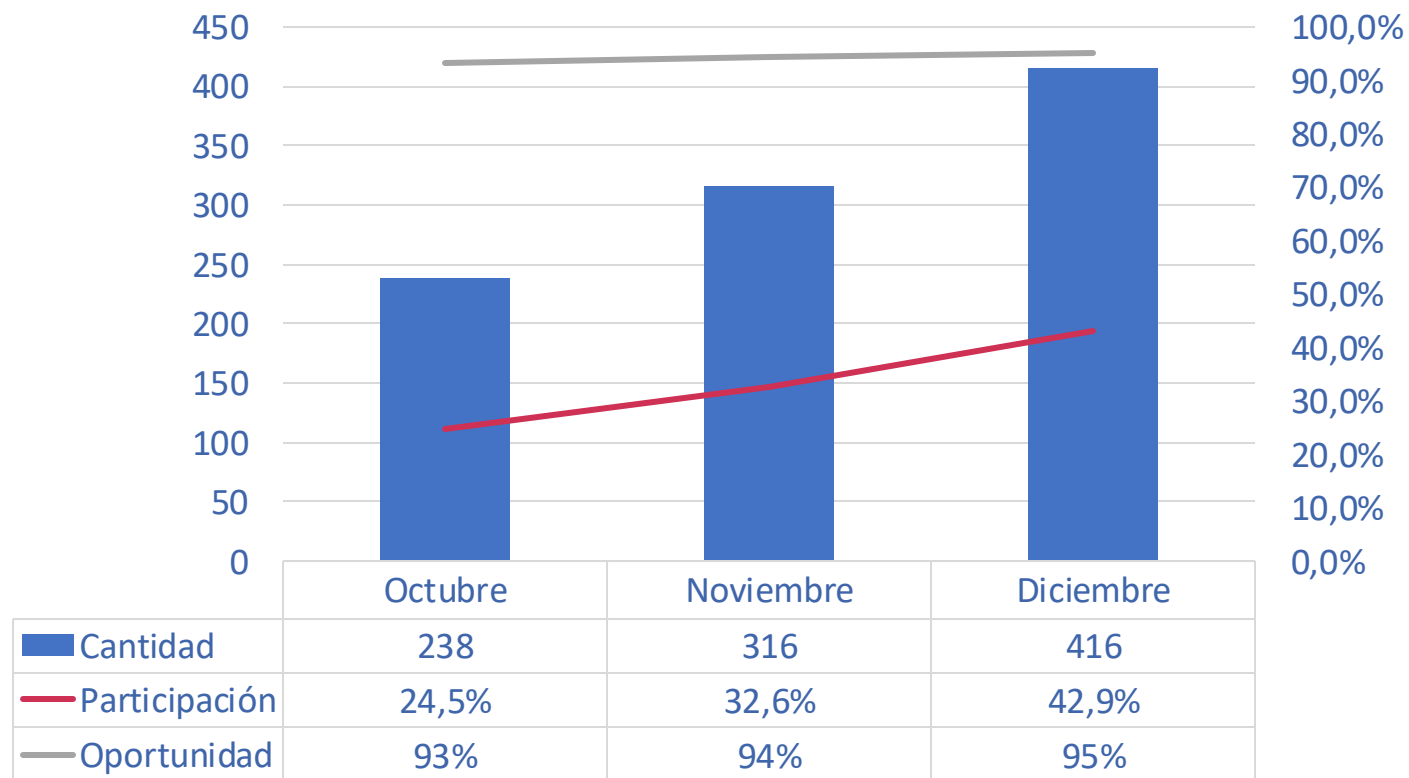
Total Quejas y Reclamos

970

Variación Mensual		
Octubre	Noviembre	Diciembre
238	316	416
Variación	32,8%	31,6%

El mes de diciembre fue el de mayor afluencia de quejas y reclamos, ocupando el **42,9%** del total recibido durante el cuarto trimestre.

Comparativo mensual



Información General Quejas y Reclamos

Quejas

12

1,2%

Reclamos

958

98,8%

Indicador de Oportunidad

Trimestre

94,4%

Quejas

100%

Reclamos

94,4%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	4	100,0%	4	100,0%	4	100,0%
Reclamo	234	93,2%	312	94,2%	412	95,1%
Total general	238	93,3%	316	94,3%	416	95,2%

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

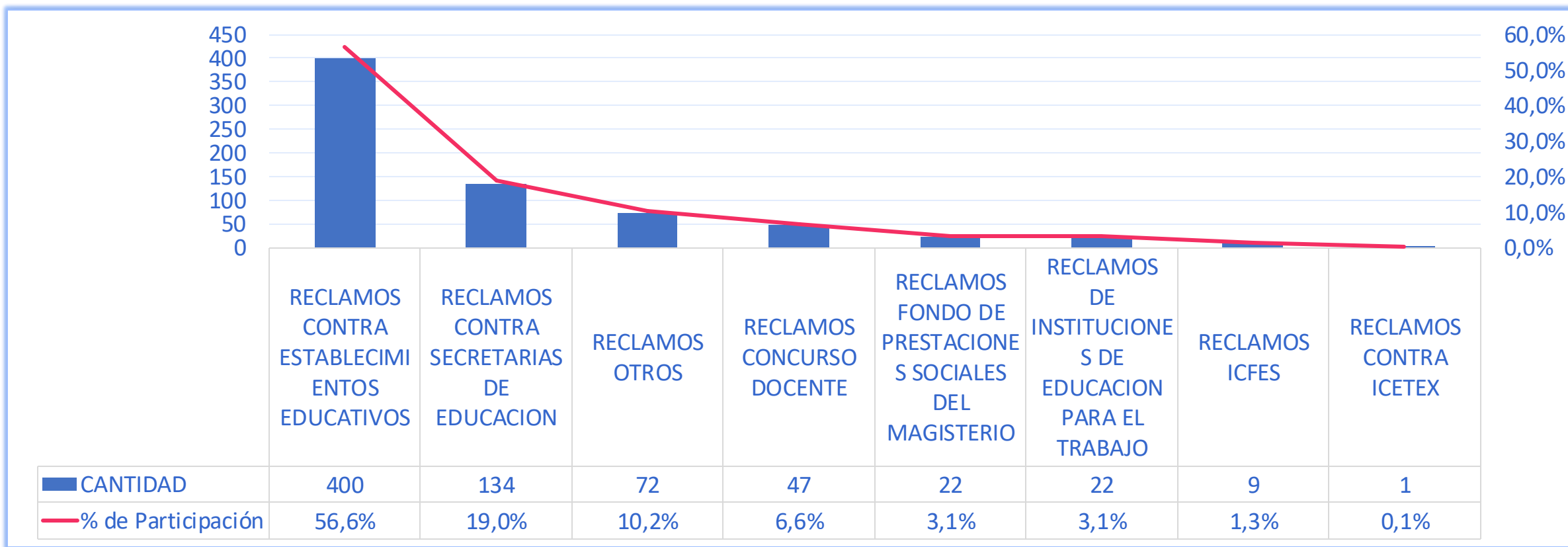
7 Faltas Graves
(Violadores,
Acosadores,
Maltrato)

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.

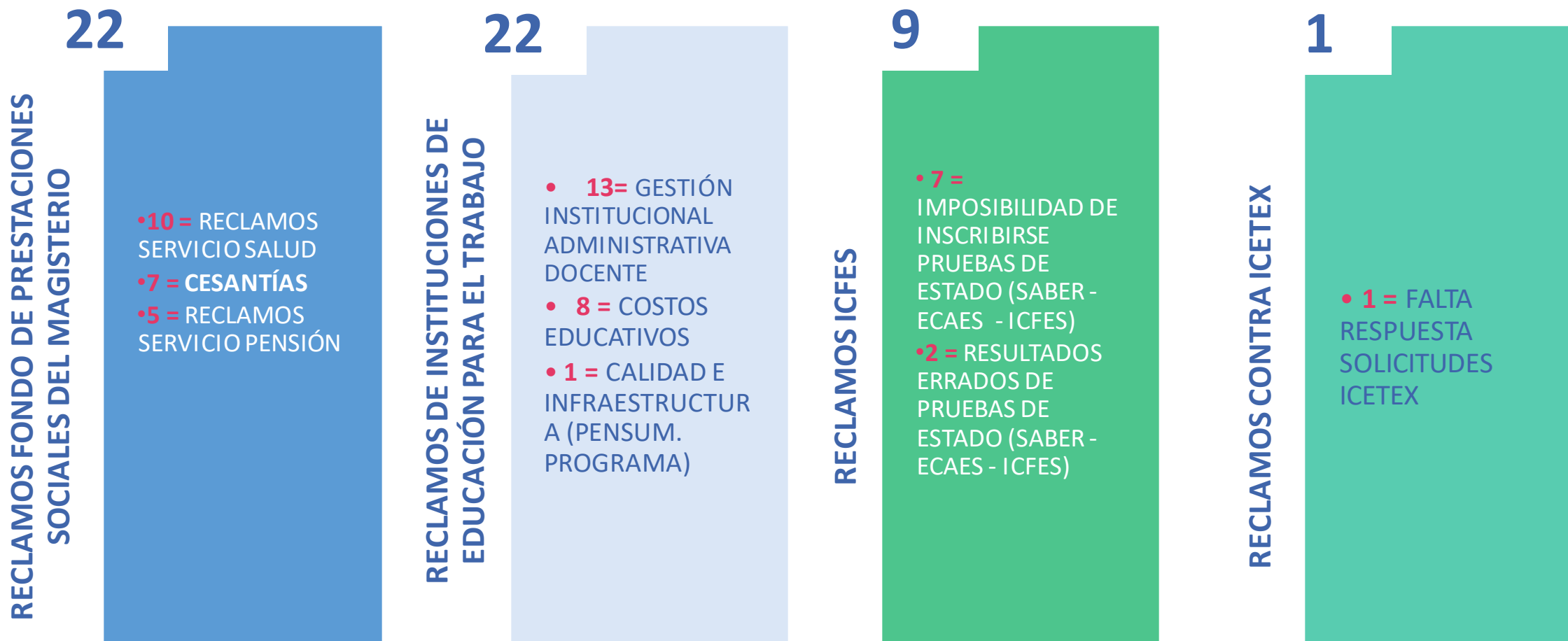
Ejes temáticos de Quejas y Reclamos de Otras Entidades

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

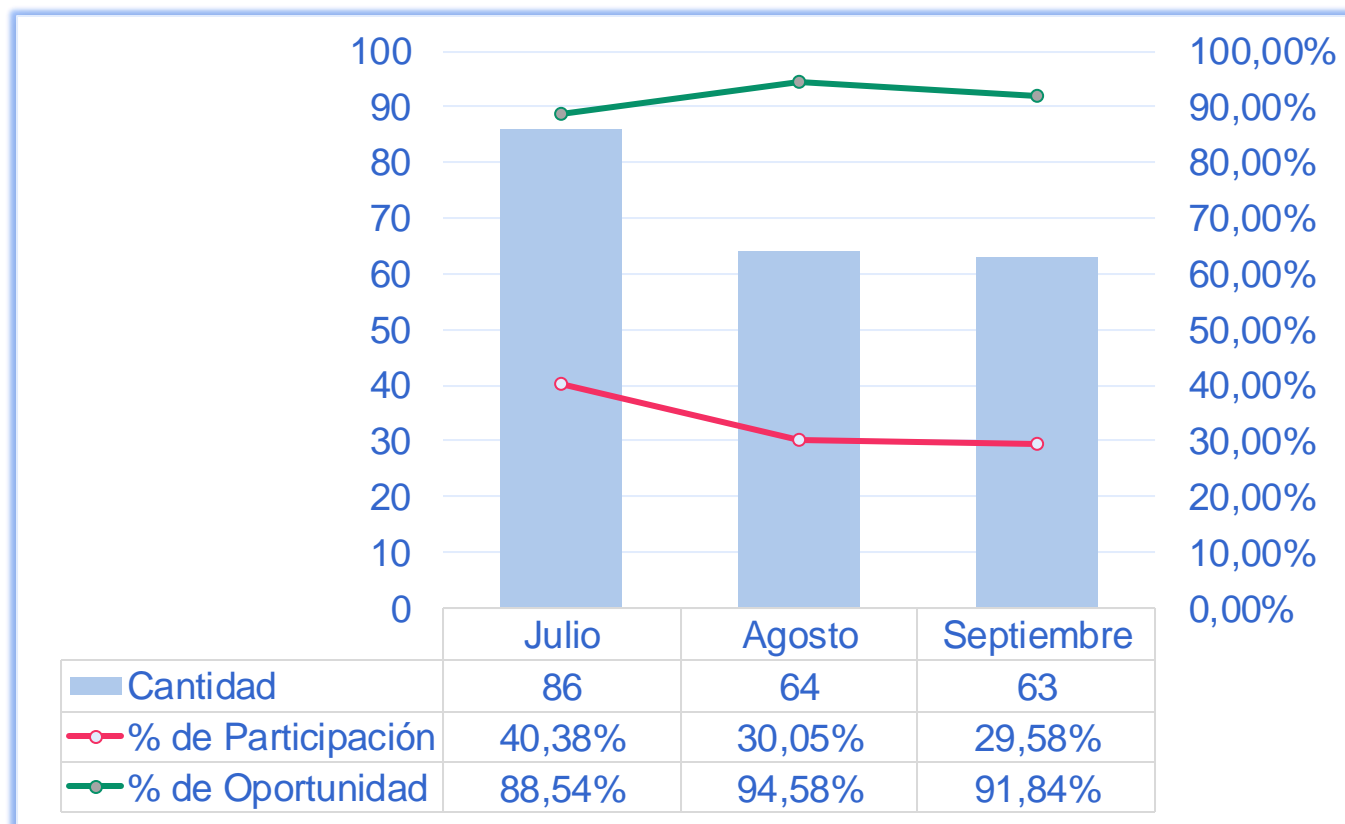
213

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

Variación Mensual		
Julio	Agosto	Septiembre
86	64	63
Variación	-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%
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

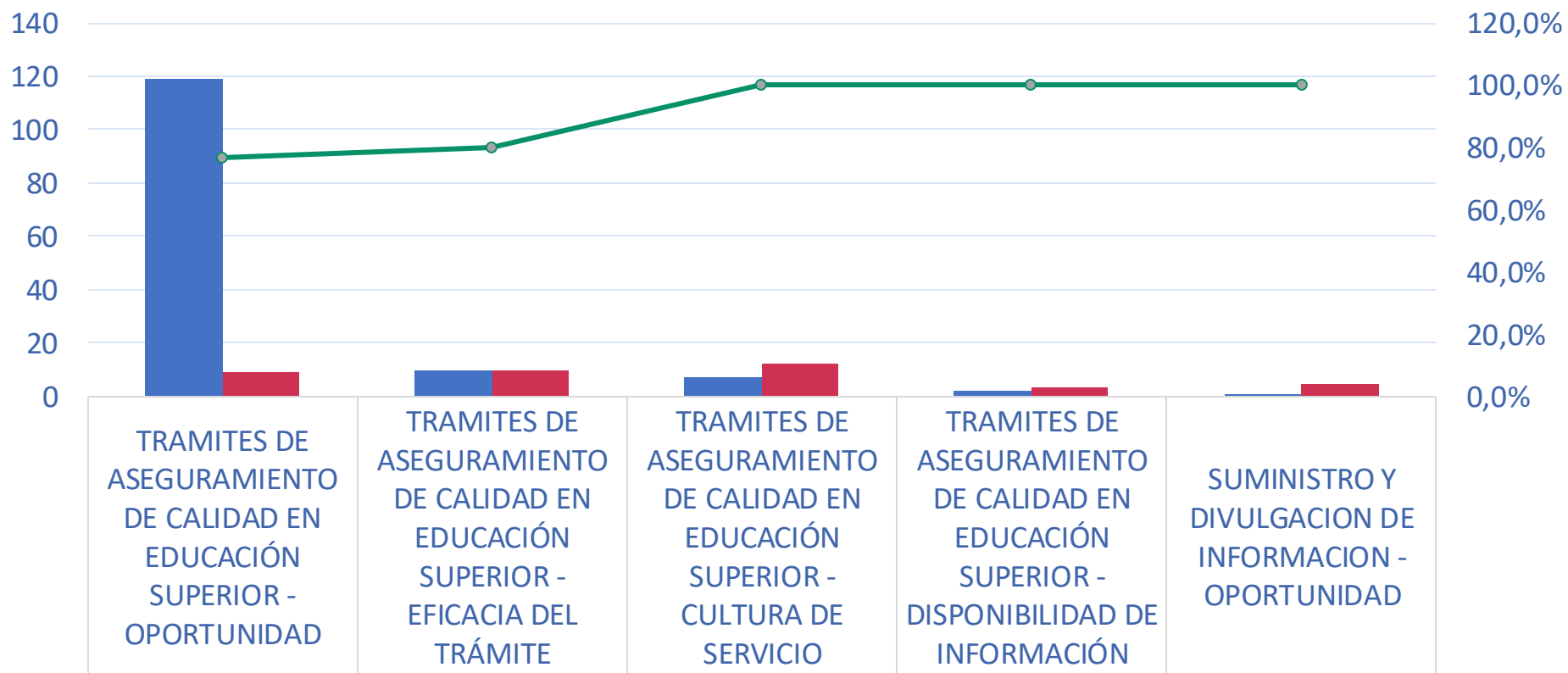
Tipología	Abril			Junio			TOTAL		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2	14	50,0%	3	2,3	100,0%	5	7,0	80,0%
RESPUESTA INCOMPLETA	1	13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

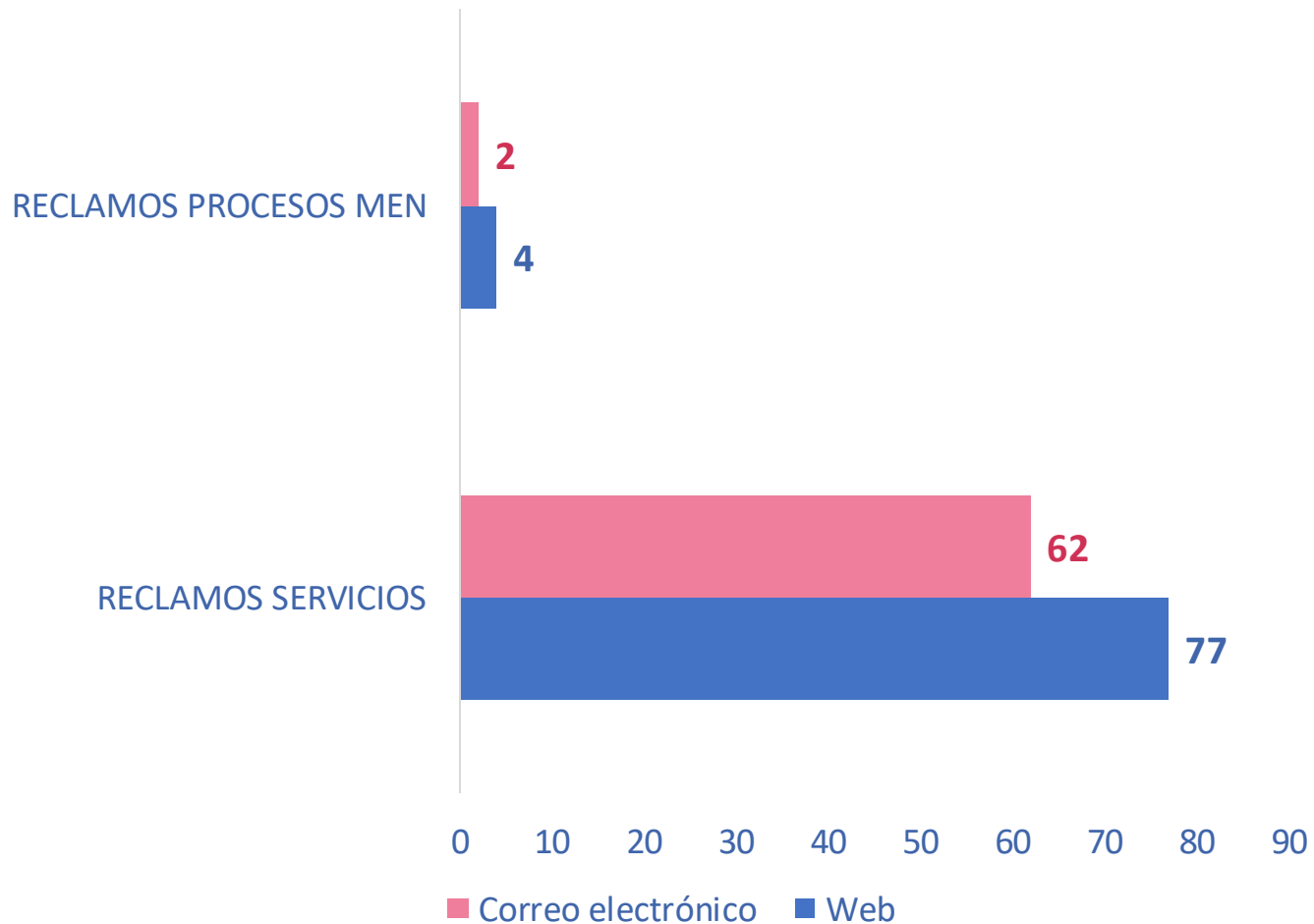
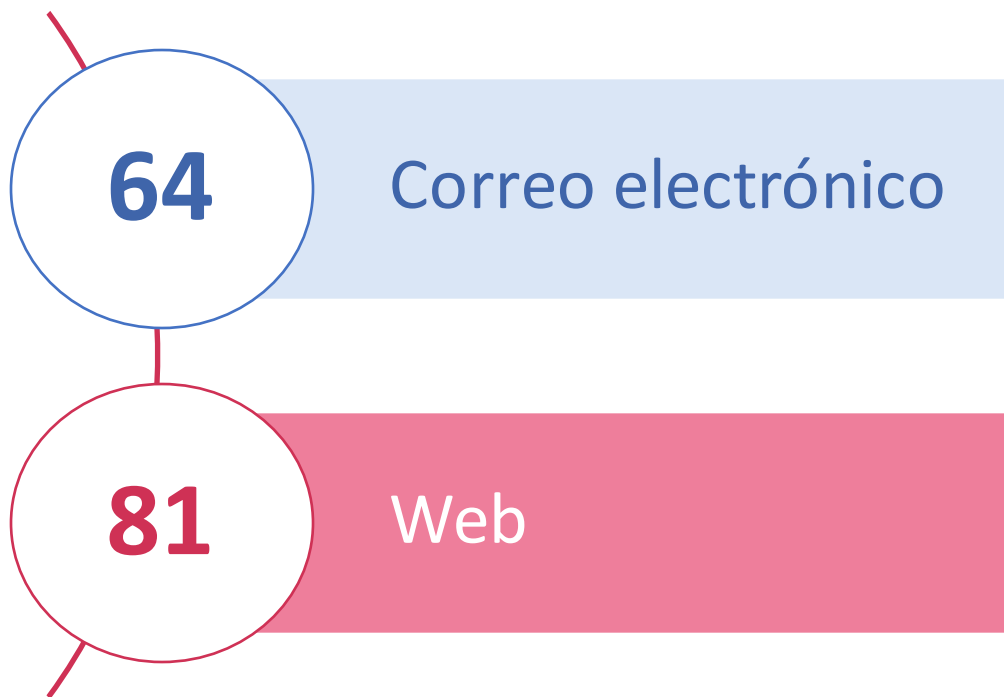
TIPOLOGÍA	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad	Cantidad	Tiempo promedio respuesta	% de oportunidad
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - OPORTUNIDAD							1	5	100,0%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN 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

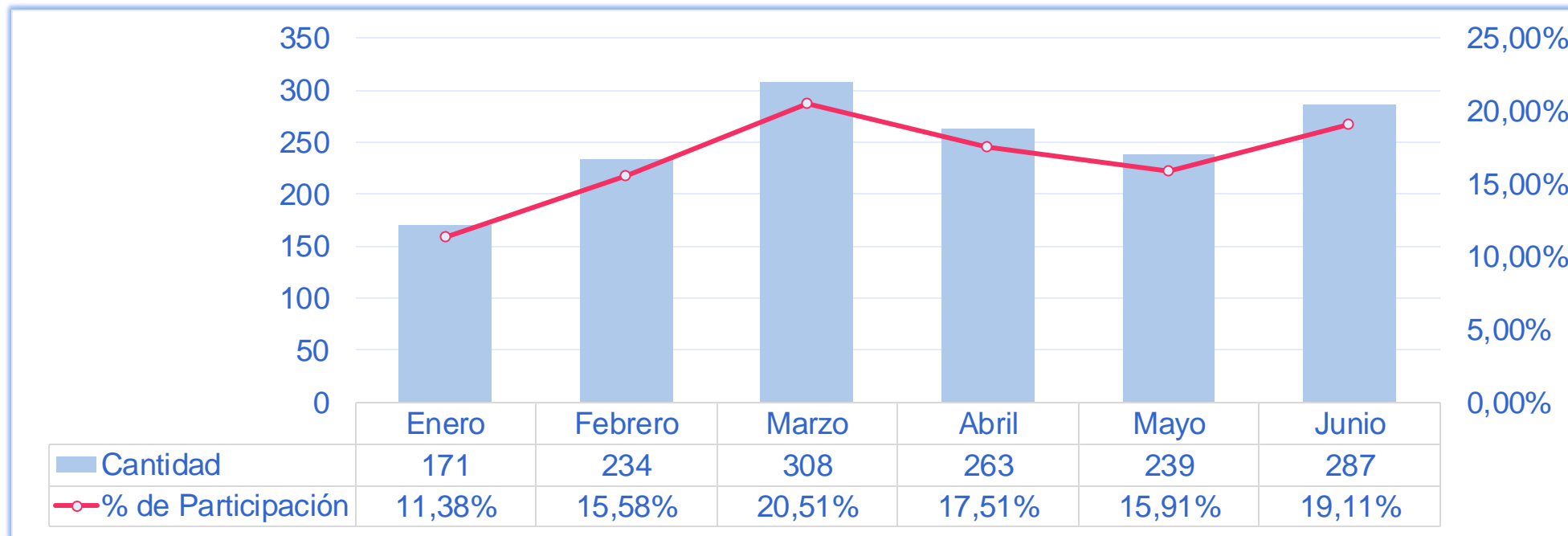


Detalle semestral general de Quejas y Reclamos



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
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

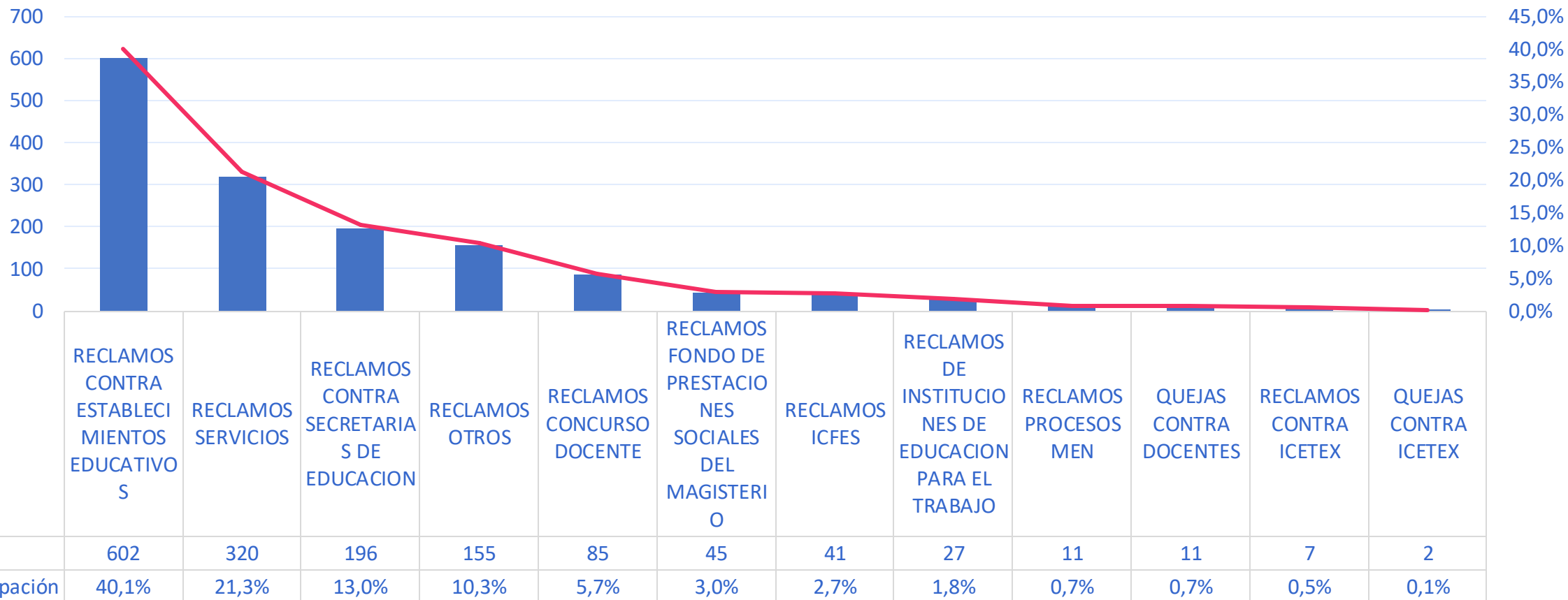
99,13%

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



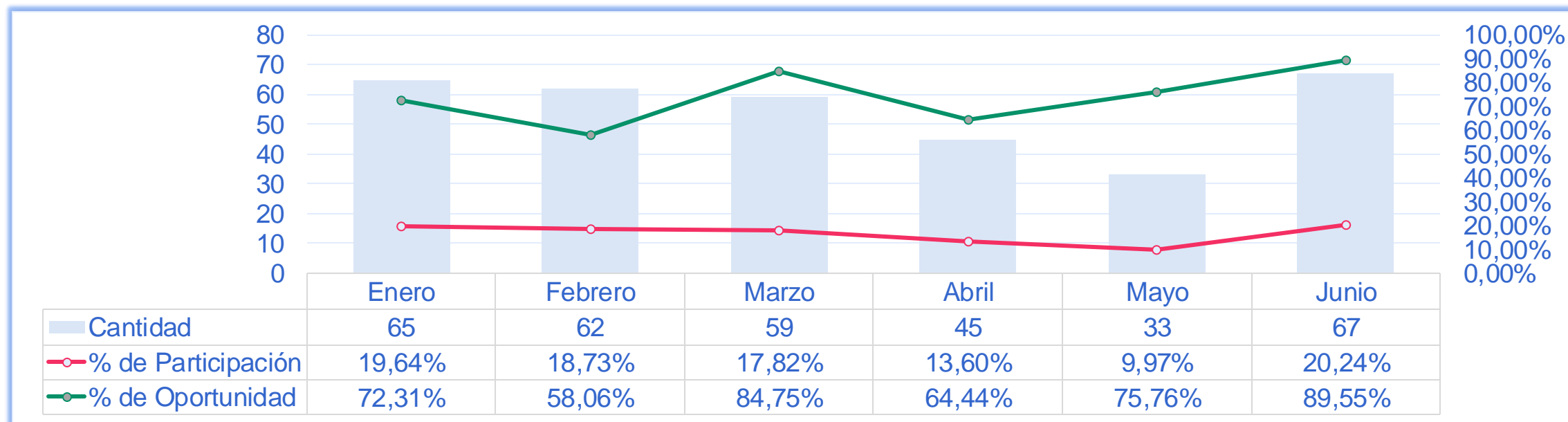
Entre las primeras cuatro temáticas se consolida el **84,8%** del total de quejas y reclamos del semestre

Detalle anual 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

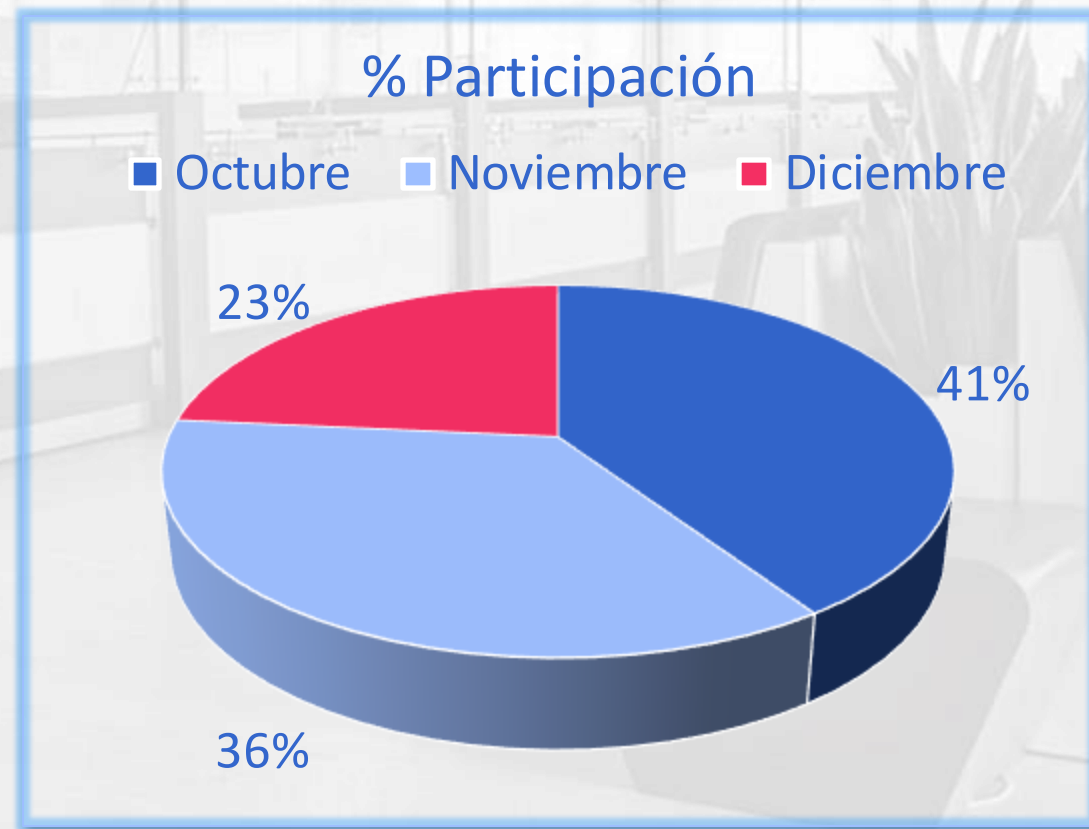


Atención Presencial

Interacciones atendidas a través del canal presencial

Total Interacciones

894



Tiempos promedios

Tiempo promedio
Atención

00:14:33

Tiempo promedio
Espera

00:00:31

Atención
0:15:38

Espera
0:00:33

Octubre

Atención
0:14:29

Espera
0:00:30

Noviembre

Atención
0:13:31

Espera
0:00:30

Diciembre



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
Octubre	7654	7568	98,88%	86	1,12%
Noviembre	9274	8778	94,65%	496	5,35%
Diciembre	6243	6185	99,07%	58	0,93%

Total Recibidas
35250

Total Atendidas
33928

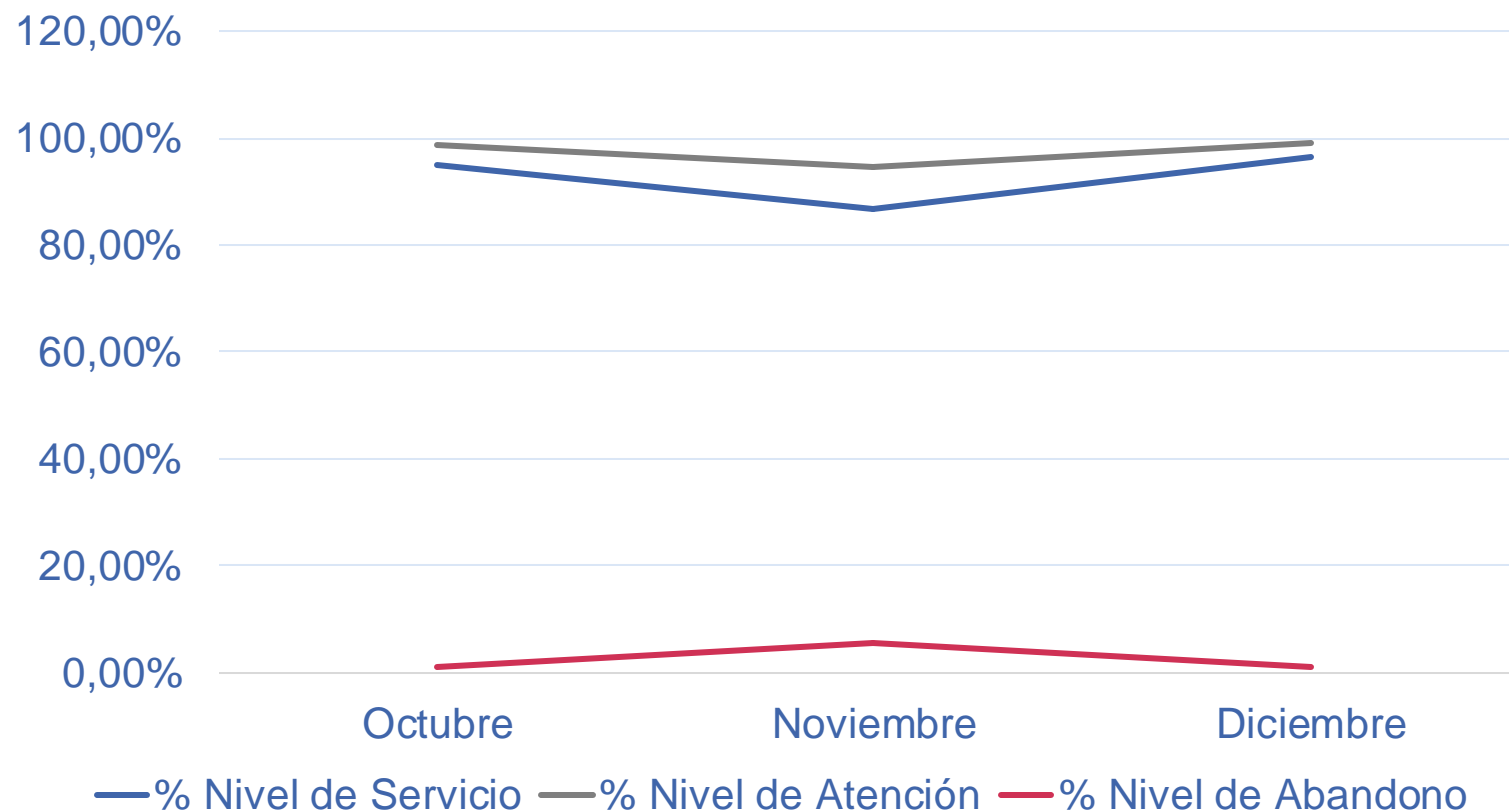
El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

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



Información anual atención telefónica

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Respondidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas	% Llamadas abandonadas
Enero	19325	15879	82,17%	3446	17,83%
Febrero	16256	14730	90,61%	1526	9,39%
Marzo	18091	16988	93,90%	1103	6,20%
Abril	11801	11297	95,73%	504	4,27%
Mayo	11335	10807	95,34%	528	4,66%
Junio	12114	11824	97,61%	290	2,39%
Julio	11133	10658	95,73%	475	4,27%
Agosto	9905	9704	97,97%	201	2,03%
Septiembre	9040	8760	96,90%	280	3,10%
Octubre	7654	7568	98,88%	86	1,12%
Noviembre	9274	8778	94,65%	496	5,35%
Diciembre	6243	6185	99,07%	58	0,93%
TOTAL	142171	133178	96,70%	8993	6,33%

Tabla información general

Chat

MES	Llamadas Recibidas	Llamadas Respondidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Octubre	7654	7568	98,88%	86	1,12%
Noviembre	9274	8778	94,65%	496	5,35%
Diciembre	6243	6185	99,07%	58	0,93%

Total Recibidas
35250

Total Atendidas
33928

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

96,25%



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)