



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

**INFORME TRIMESTRAL PQRSD**

**Tercer Trimestre 2022**

**Octubre 2022**

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)



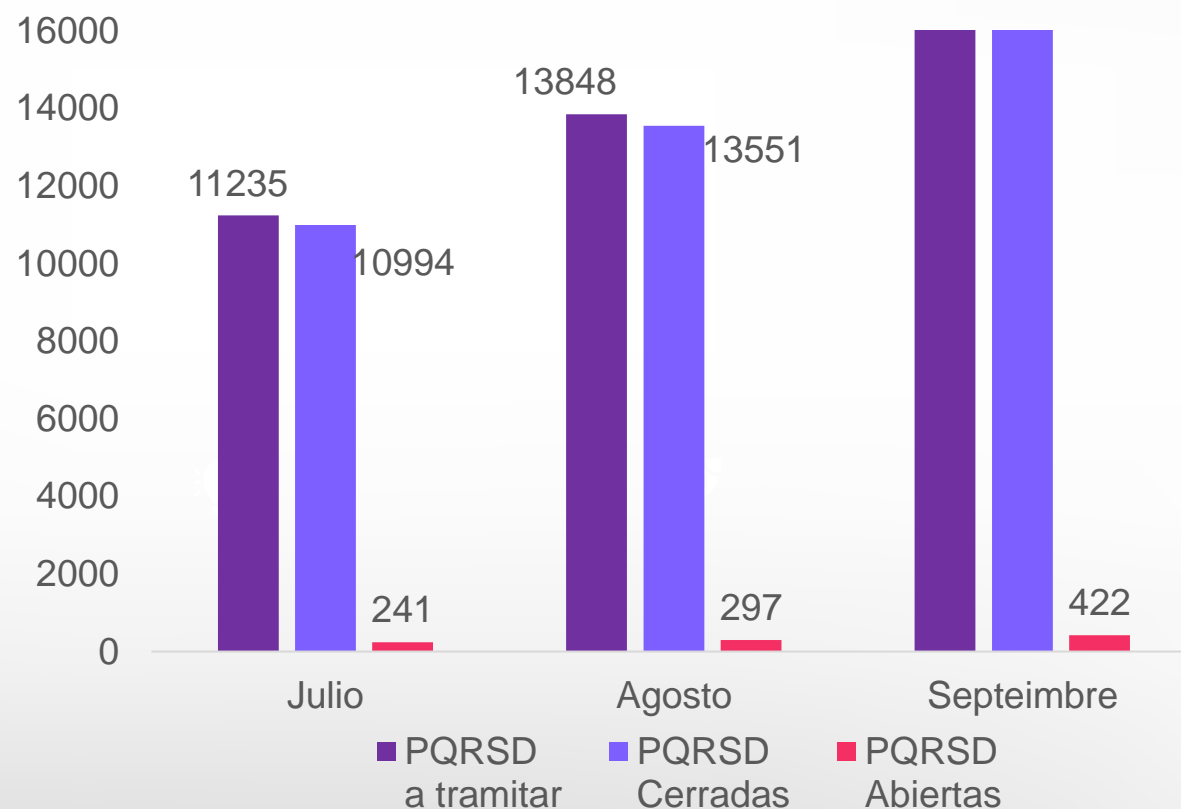
# PQRSD tercer trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

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

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Julio	11235	10994	241
Agosto	13848	13551	297
Septiembre	21365	20943	422
<b>Total</b>	<b>46448</b>	<b>45488</b>	<b>960</b>



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

**45488**

# PQRSD tercer trimestre 2022



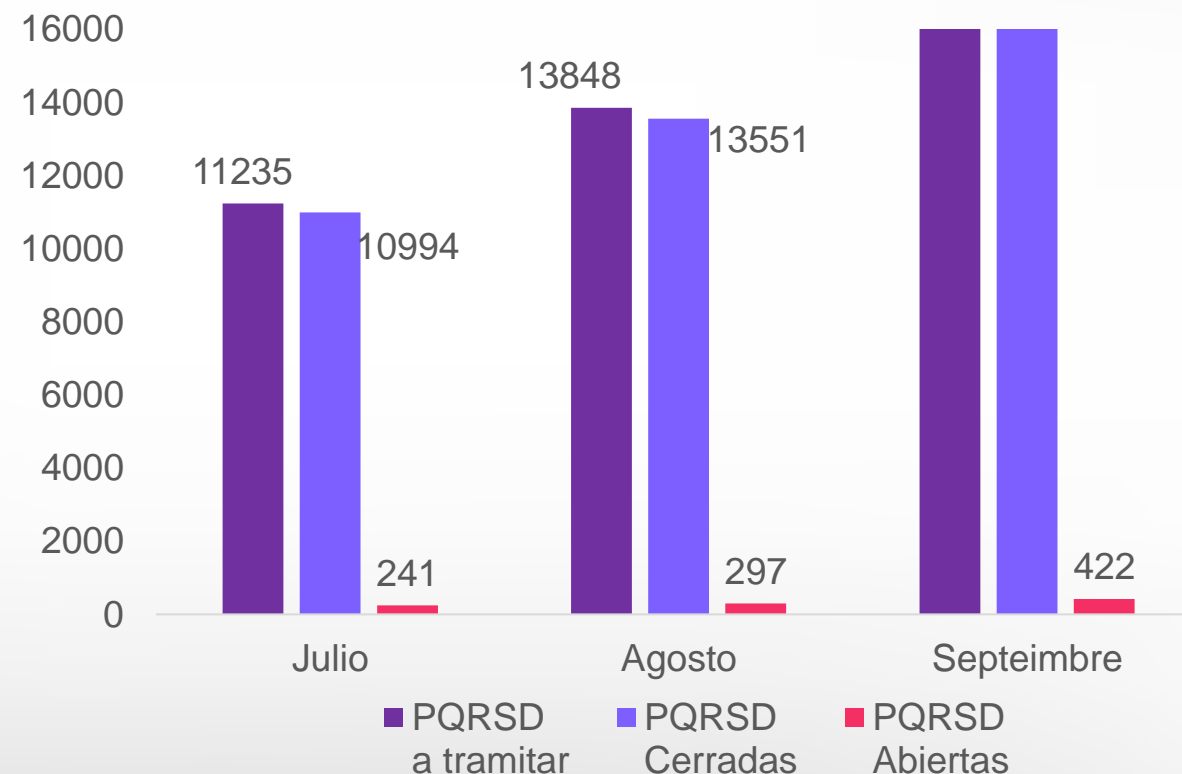
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

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

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Julio	11235	10994	241
Agosto	13848	13551	297
Septiembre	21365	20943	422
<b>Total</b>	<b>46448</b>	<b>45488</b>	<b>960</b>

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

**45488**



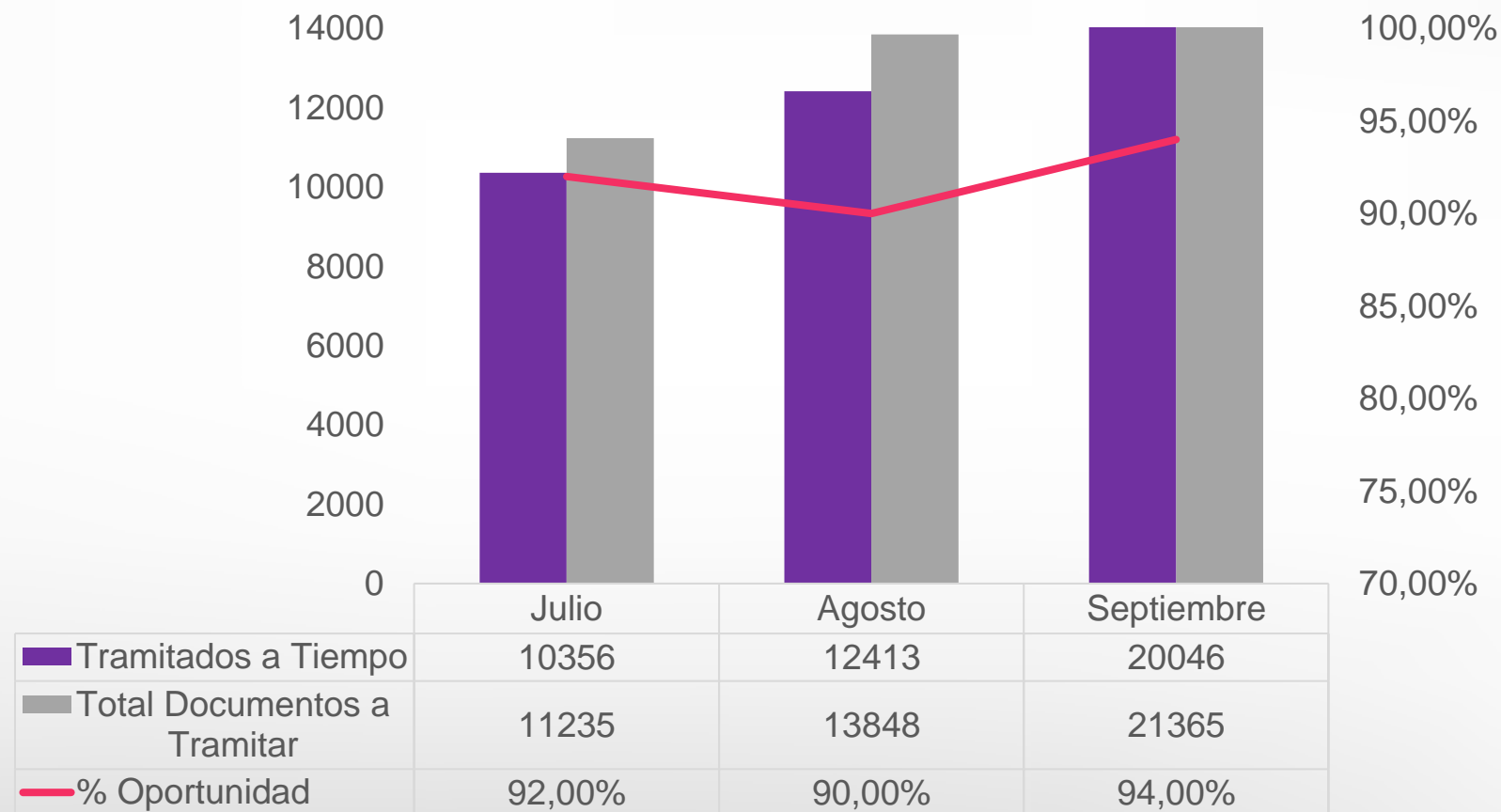
## Porcentaje de oportunidad trimestral

Durante el tercer trimestre del año 2022 el porcentaje de oportunidad general es

# 92%

Con respecto al trimestre anterior el indicador disminuyo en

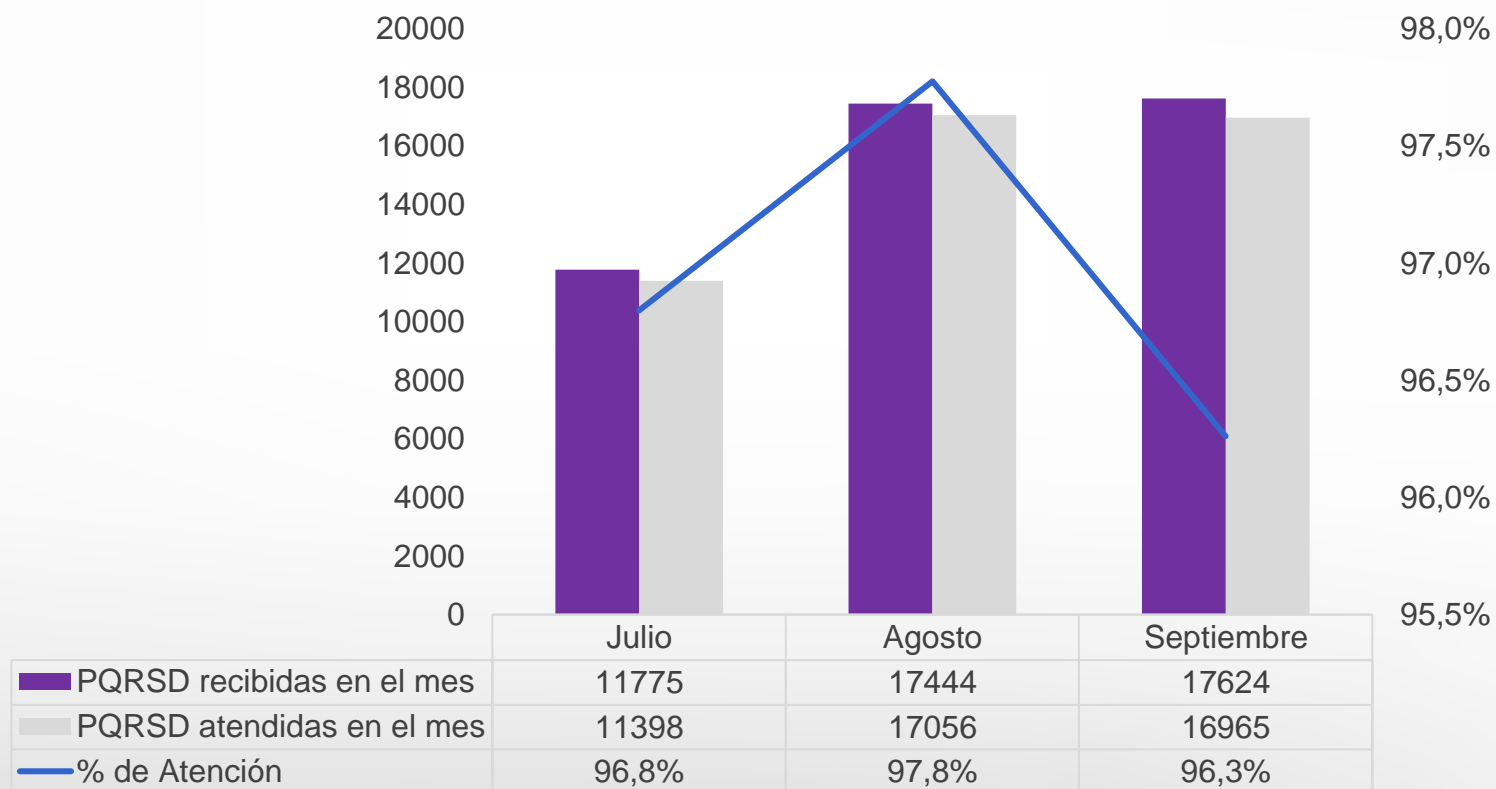
# 3.85%



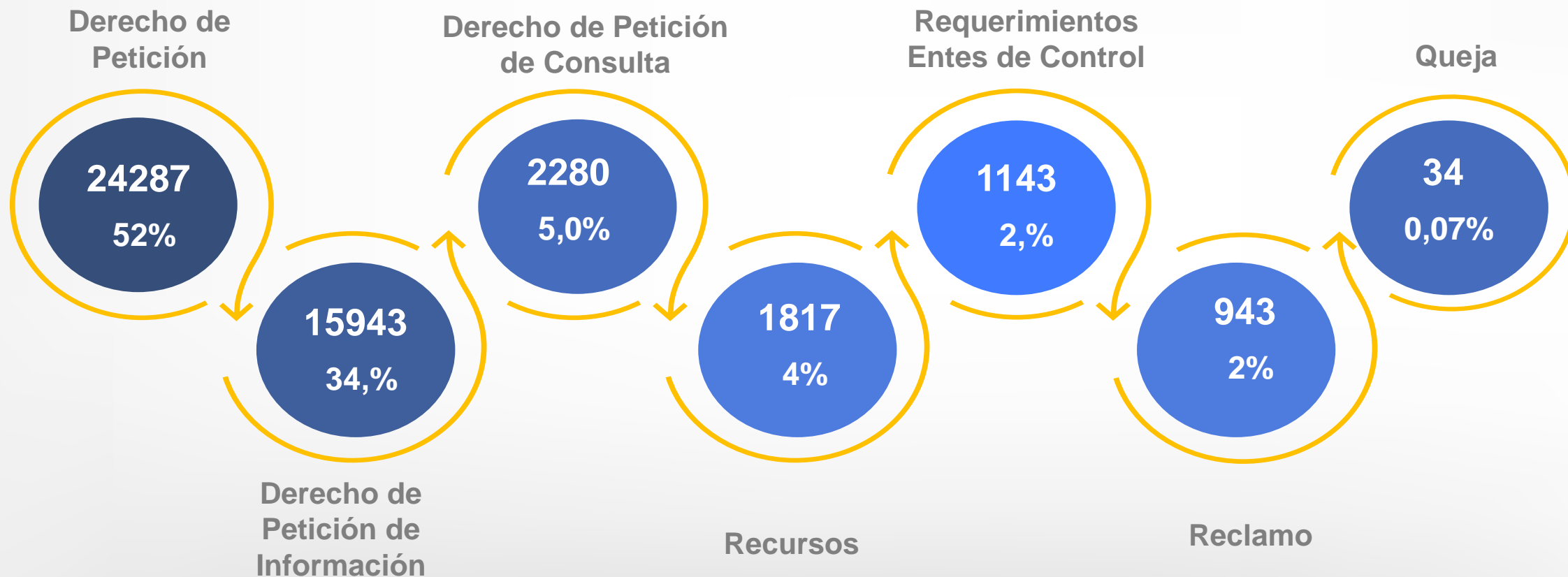
## Porcentaje de atención trimestral

Durante el tercer trimestre del año 2022 se recibieron en total 46843 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 45419, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

# 97%



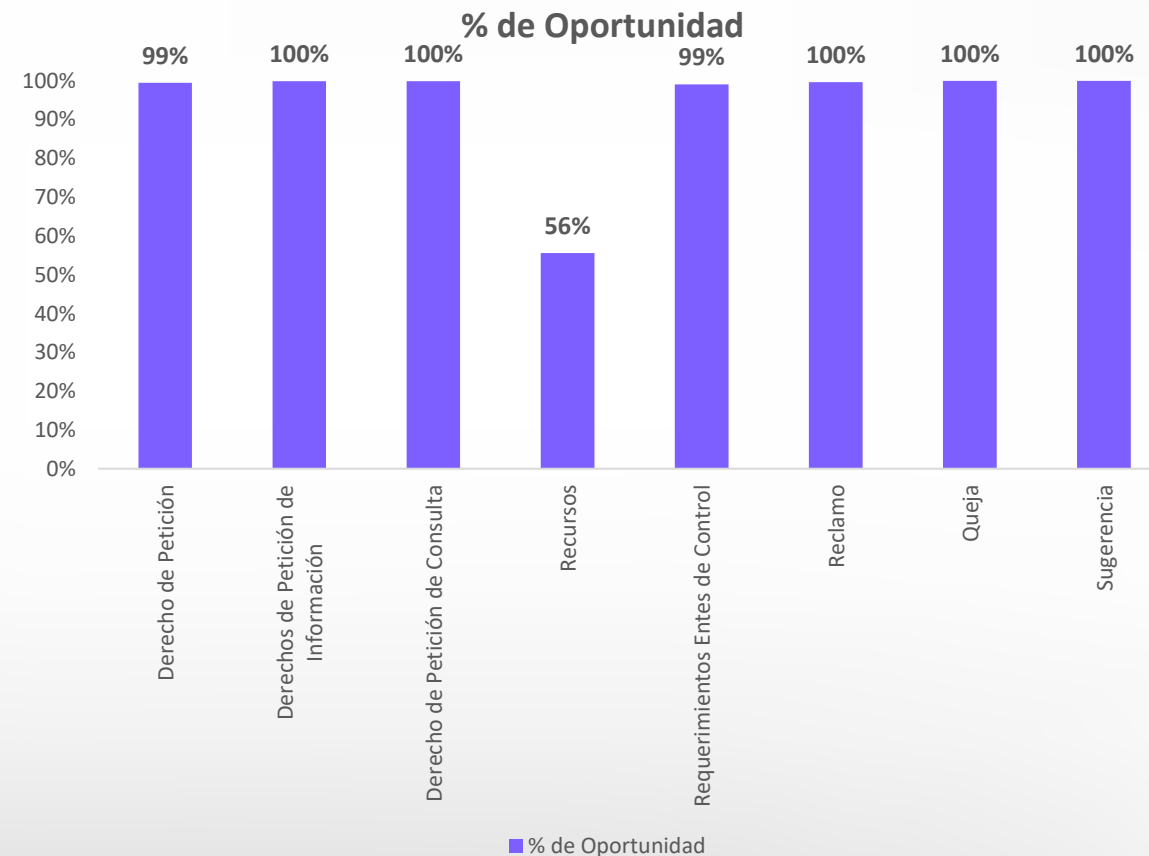
## Tipo de requerimiento cantidad vs porcentaje de participación



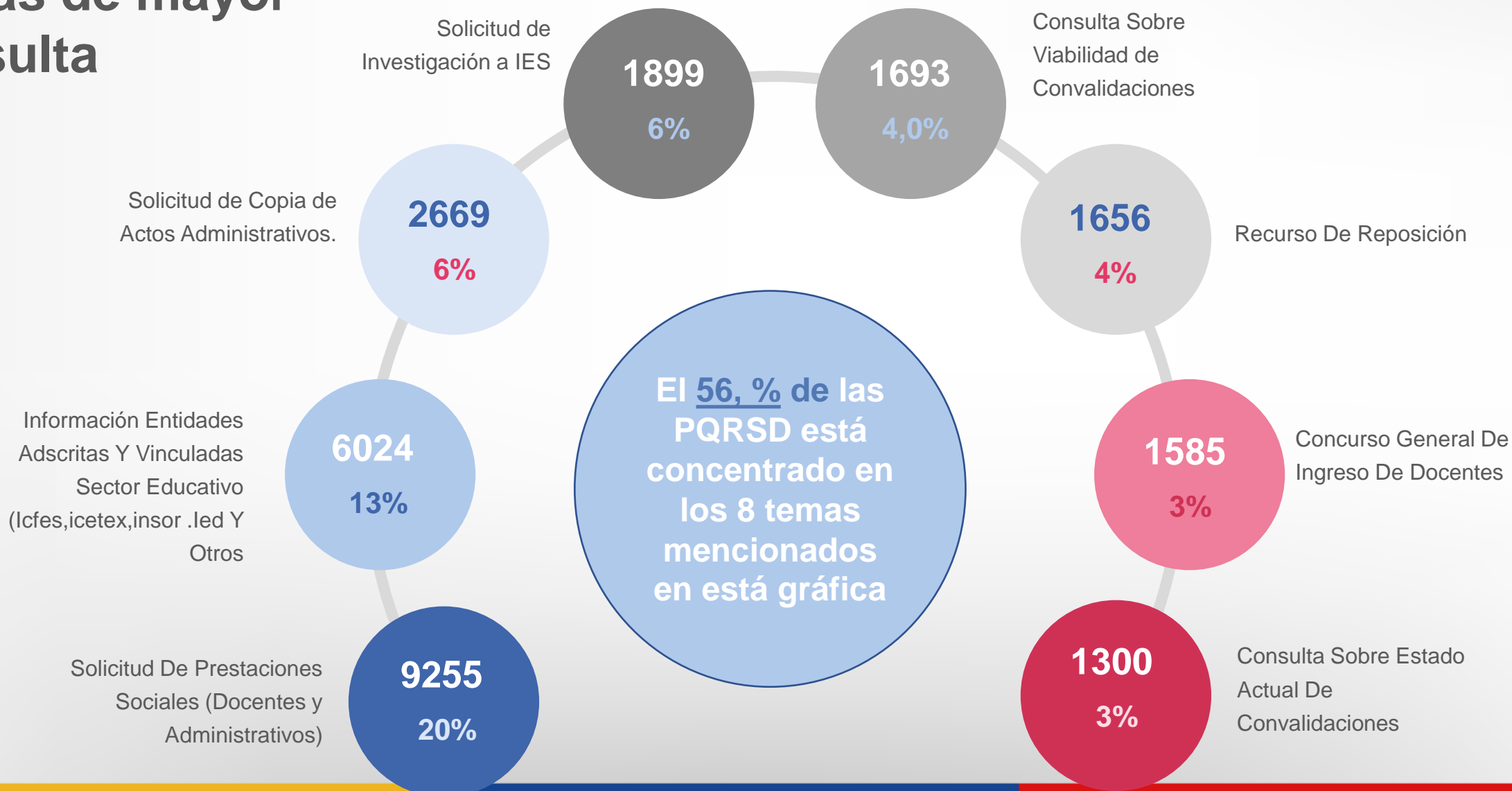
El **87%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **2,10%**

## Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	24287	24164	123
Derechos de Petición de Información	15943	15929	14
Derecho de Petición de Consulta	2280	2277	3
Recursos	1817	1011	806
Requerimientos Entes de Control	1143	1132	11
Reclamo	943	940	3
Queja	34	34	
Sugerencia	1	1	
<b>Total General</b>	<b>46448</b>	<b>45488</b>	<b>960</b>



## Temas de mayor consulta





## Detalle por dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el **94%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones Subdirección de con mayor participación, las dos dependencias representan el **56% (26020 PQRSD)** del total de documentos que se debían tramitar en el MEN

Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	21078	45%
Grupo de Convalidaciones	4942	11%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2909	6%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2529	5%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2410	5%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2080	4%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	1487	3%
Subdirección de Talento Humano	889	2%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	883	2%
Oficina Asesora Jurídica	742	2%
Subdirección de Fomento de Competencias	643	1%
Subdirección de Acceso	575	1%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	510	1%
Grupo de Certificaciones	469	1%
Subdirección de Monitoreo y Control	448	1%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	386	1%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	365	1%
Subdirección de Contratación	332	1%

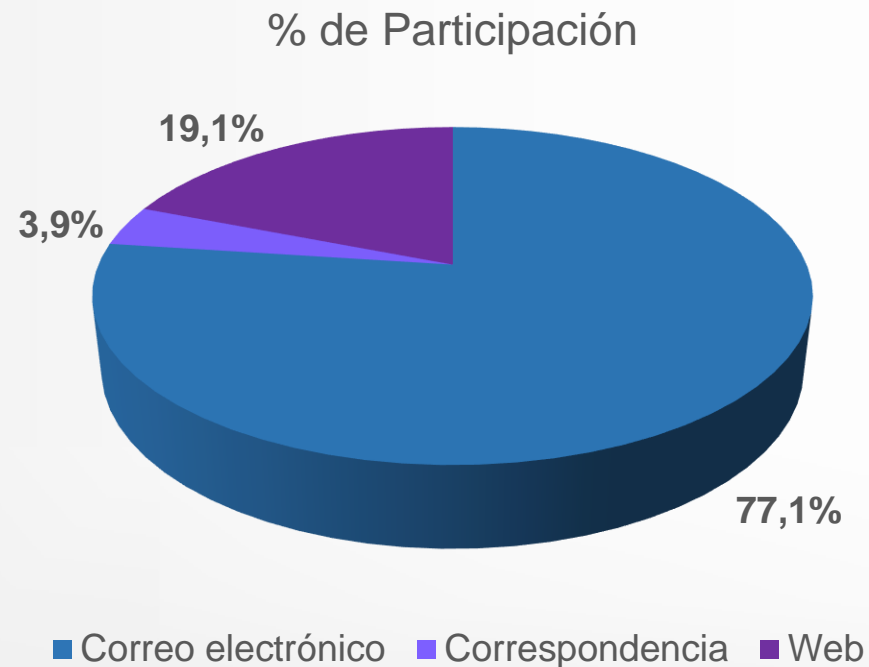
## Detalle por dependencia

El **5,97%** de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Grupo de Tesorería	307	1%
Asesores del despacho	217	0%
Subdirección de Permanencia	215	0%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	204	0%
Dirección de Cobertura y Equidad	184	0%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	164	0%
Cna	134	0,3%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	132	0,3%
Oficina de Control Interno	129	0,3%
Programa Todos a Aprender	123	0,3%
Grupo de Gestión Documental	121	0,3%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98	0,2%
Grupo de Recaudo	97	0,2%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	87	0,2%
Subdirección de Gestión Administrativa	70	0,2%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	70	0,2%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Secretaría General	59	0,13%
Despacho del Ministro	56	0,12%
Dirección de Primera Infancia	53	0,11%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	44	0,09%
Grupo de Control Interno Disciplinario	43	0,09%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	41	0,09%
Grupo de Presupuesto	25	0,05%
Grupo de Contabilidad	20	0,04%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	17	0,04%
Entes de Control	14	0,03%
Oficina Asesora de Comunicaciones	14	0,03%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	11	0,02%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	11	0,02%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	6	0,01%
Subdirección de Gestión Financiera	3	0,01%
Central de Cuentas	2	0,00%

## Detalle por canales de atención



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	35804
Web	1795
Correspondencia	8849
Total general	46448

El canal de atención de preferencia de los ciudadanos para radicar sus PQRSD corresponde al correo electrónico

## Tiempo promedio de respuesta por mes



El tiempo de respuesta promedio de las PQRSD para el tercer trimestre del año 2022 fue

**10,40**  
días

## Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





# Derechos de petición de información

# PQRSD tercer trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Derechos de Petición de Información

**Total PQRSD a tramitar**  
**15943**

Julio	3639
Agosto	4978
Septiembre	7326

**A tiempo**  
**13229**

Julio	3608
Agosto	4822
Septiembre	5399

**Extemporáneas**  
**259**

Julio	31
Agosto	156
Septiembre	72

**Respuestas Negativas**  
**84**

**Respuestas Negativas  
por Inexistencia de  
información**  
**68**

**Traslados por  
competencia**  
**6389**

**Abiertas**  
**14**

**Cerradas**  
**15929**

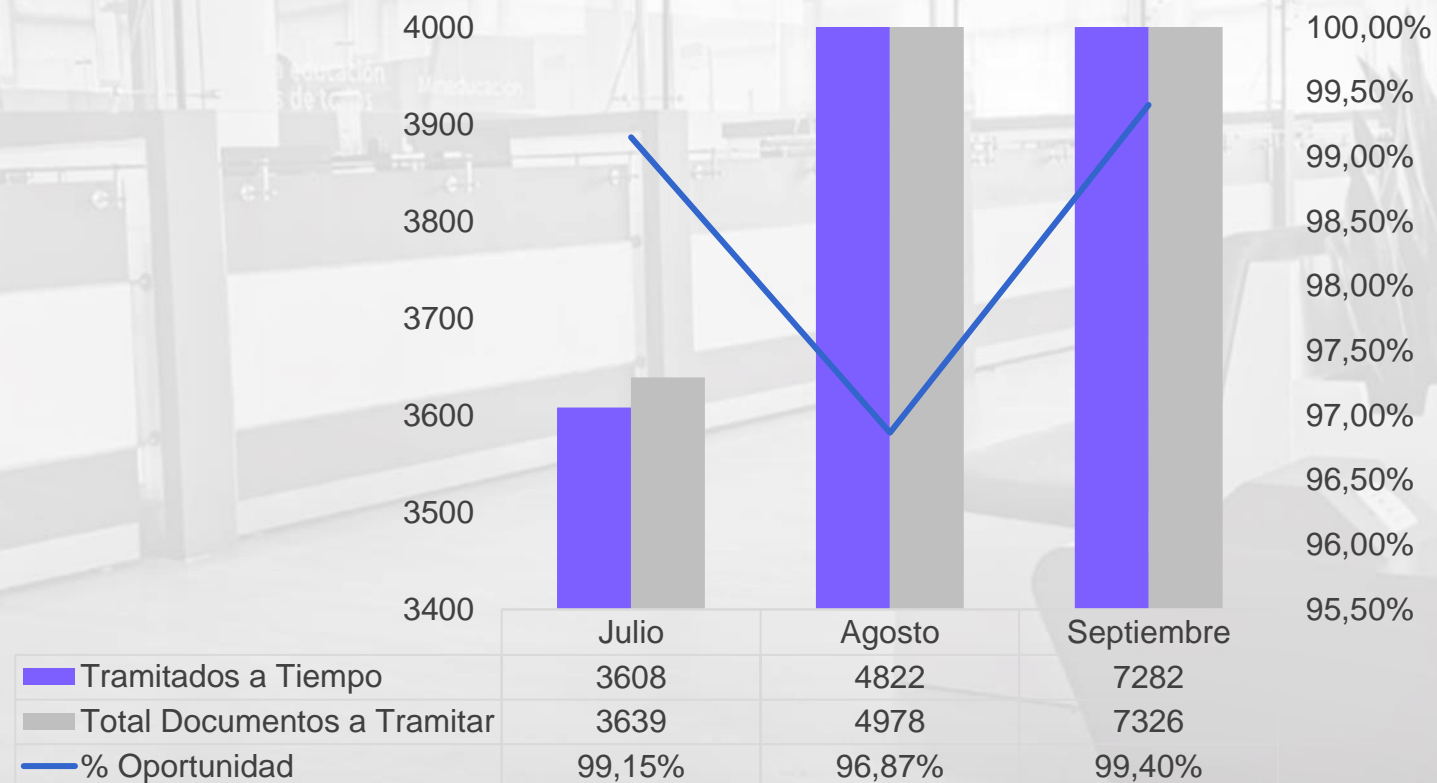
# PQRSD tercer trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Porcentaje de oportunidad derechos de petición de información

El porcentaje de oportunidad general para los Derechos de Petición de Información fue de **99%**







MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL



SOMOS  
Unidad de  
Atención al Ciudadano

# Quejas y Reclamos



## Información general quejas y reclamos

Mes	Queja			Reclamo			Resultado general		
	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo Promedio de Respuesta	% Oportunidad
Enero	2	26,5	100,00%	150	3,3	98,70%	152	3,6	98,70%
Febrero	3	14	66,70%	461	5,4	96,30%	464	5,4	96,10%
Marzo	18	14,3	94,40%	530	5,8	98,90%	548	6,1	98,70%
Abril	9	9,7	88,90%	339	5,5	99,10%	348	5,6	98,90%
Mayo	9	7,4	100,00%	296	5,3	99,00%	305	5,3	99,00%
Junio	15	8,7	80,00%	278	4,5	99,30%	293	4,7	98,30%
Julio	14	13	85,71%	213	5	96,24%	227	5	95,59%
Agosto	9	9	66,67%	343	7	98,83%	352	8	98,01%
Septiembre	12	9	98,43%	282	13	98,43%	294	9	97,97%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>12,4</b>	<b>89,30%</b>	<b>2892</b>	<b>6</b>	<b>98,40%</b>	<b>2983</b>	<b>5,4</b>	<b>93,85%</b>

## Información General Trimestral Quejas y Reclamos



Indicador de Oportunidad	
Trimestre	97%
Quejas	80%
Reclamos	98%

Tipo Requerimiento	Detalle Mensual Quejas vs Reclamos					
	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	14	85,71%	9	66,67%	12	83,33%
Reclamo	213	96,24%	343	98,83%	382	98,43%
Total general	<b><u>227</u></b>	95,59%	<b><u>352</u></b>	91,08%	<b><u>394</u></b>	97,70%



**Detalle  
trimestral de  
Quejas y Reclamos  
del Ministerio de  
Educación  
Nacional**

## Información general de quejas y reclamos por procesos y/o servicios del MEN

Del total de quejas y reclamos recibidos en el trimestre, solo el 9,2% corresponde a procesos o servicios relacionados directamente con el Ministerio de Educación

Quejas  
**3**

Reclamos  
**118**

### Indicador de Oportunidad

Trimestre

**93%**

Quejas

**100%**

Reclamos

**89%**

### Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Julio		Agosto		Septiembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	2	100,00%	0	-	1	100%
Reclamo	36	81,00%	41	95,00%	42	91,00%
Total general	<b><u>38</u></b>	90,50%	<b><u>41</u></b>	95,00%	<b><u>43</u></b>	95,50%

## Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

Quejas funcionarios MEN			
Tipología	Julio	Septiembre	Total
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1	1	2
Negligencia	1		1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Reclamos procesos MEN				
Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Demora en las respuestas a derechos de petición	9	8	10	27
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>27</b>

Reclamos servicios				
Tipología	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - cultura de servicio	2		6	8
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite	3	5	6	14
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	21	22	26	91
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>32</b>	<b>91</b>

## Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

### Detalle Mensual

Tipología	Reclamos servicios								
	Julio			Agosto			Septiembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - cultura de servicio	2	13	100%	6	13	100	-	-	-
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite	3	17	86%	5	17	100%	6	21	83%
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	21	11	80%	22	12	86%	26	15	81%
<b>Total general</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>82%</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>91%</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>81%</b>

El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Servicios es de...

Indicador de  
Oportunidad

**82%**

Tiempo Promedio de  
Respuesta

**12**

## Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

### Detalle Mensual

Reclamos procesos MEN									
Tipología	Julio			Agosto			Septiembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Demora en las respuestas a derechos de petición	9	13	89%	8	18	100%	10	16	100%
Total general	9	13	100%	8	18	100%	10	16	100%

El resultado general del trimestre para el eje temático Reclamos Procesos MEN, es de:

Indicador de Oportunidad

**96%**

Tiempo Promedio de Respuesta

**16**



## Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

### Detalle Mensual

Quejas funcionarios MEN						
Tipología	Abril			Septiembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1		100%	1		100%
Negligencia	1		100%	-	-	-
Total general	2		100%	1		100%

Durante el mes de agosto no se recibieron quejas relacionadas Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

El resultado general del trimestre para los ejes temáticos: Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

Indicador de Oportunidad **100%**

Tiempo Promedio de Respuesta **45**

## Información por dependencia



Cantidad	51 Reclamos	29 Reclamos	24 Reclamos	3 Quejas
% Oportunidad	94%	55%	100%	100%
Tiempo Promedio de Respuesta	11 días	15 días	15 días	45 días

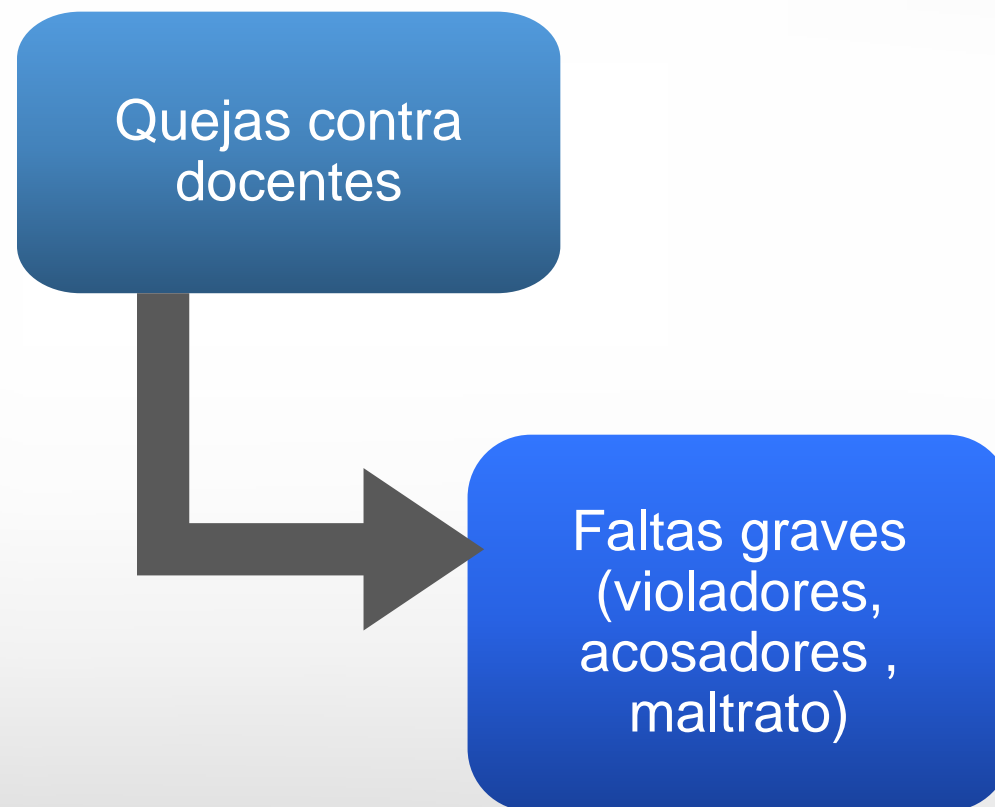
## Información por dependencia y tipología

	Demora en las Respuestas a Derechos de Petición	Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones	Negligencia	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Cultura de Servicio	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Eficacia del Trámite	Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	Total
Grupo de Convalidaciones	-	-	-	-	8	43	51
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	-	-	-	-	3	26	29
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	24	-	-	-	-	-	24
Grupo de Control Interno Disciplinario	-	2	1	-	-	-	3
<b>Total general</b>	24	2	1	-	11	69	107

## Quejas otras entidades

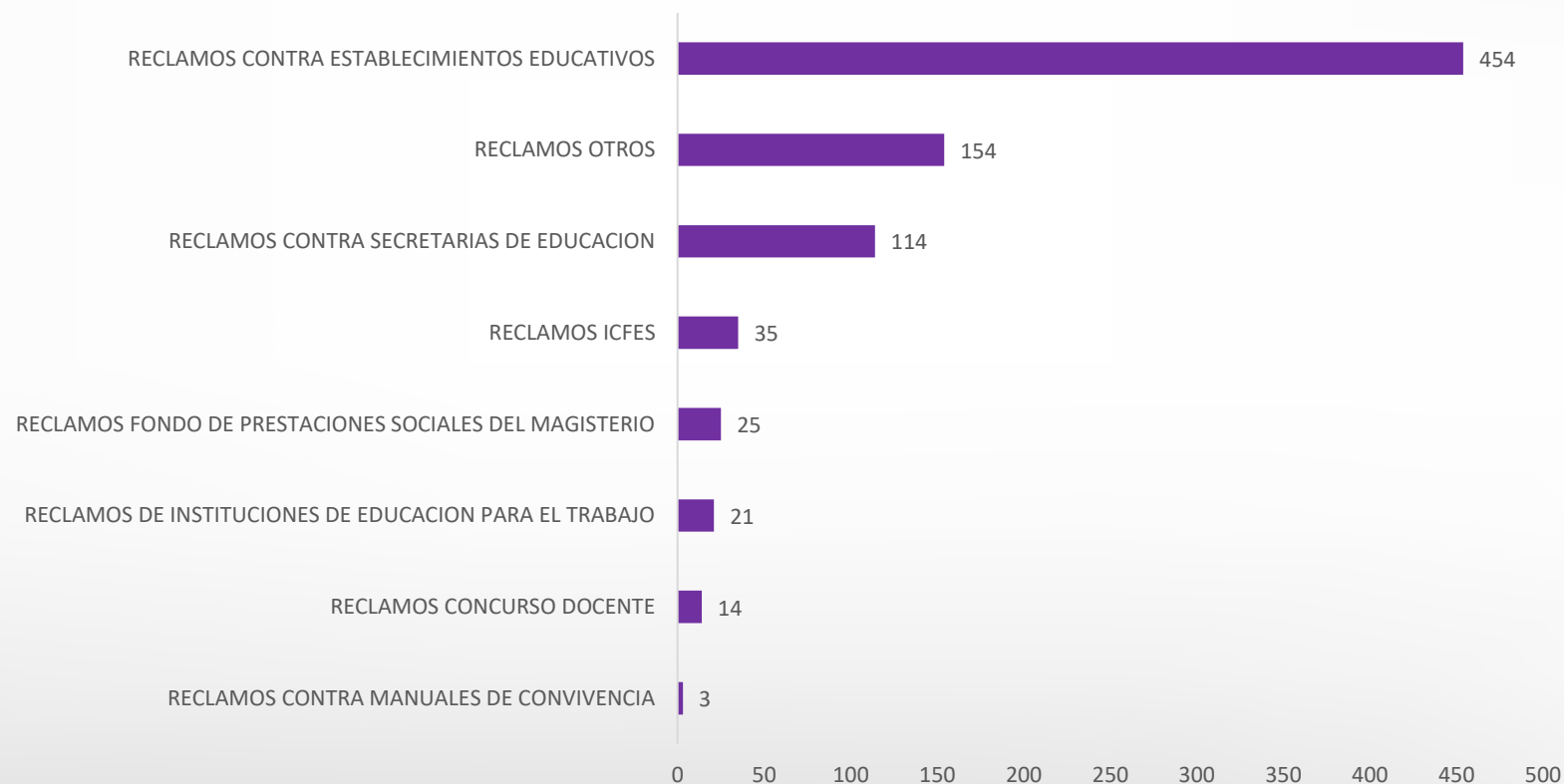
Del total de quejas recibidas durante el trimestre (35), **32** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 32 quejas corresponden a la misma tipología



## Reclamos otras entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **87,4% (820)** del total (938) de los reclamos recibidos en el trimestre.



## Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

*Información discriminada por eje temático y tipología*

<b>Reclamos contra establecimientos educativos</b>	<b>454</b>	Gestión institucional: administrativa - infraestructura	452
		Gratuidad	2
<b>Reclamos contra secretarías de educación</b>	<b>114</b>	Evaluación de competencias, reubicación salarial y ascenso	58
		Concurso docente - carrera docente	26
		Falta de infraestructura o infraestructura deficiente	16
		Cobertura : cupos	11
		Irregularidades en el manejo de recursos financieros	1
		Proceso de contratación banco de oferentes	1
		Victimas del conflicto armado	1
<b>Reclamos otros</b>	<b>154</b>	Reclamos contra otros	154

## Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

*Información discriminada por eje temático y tipología*

Reclamos ICFES	35	Imposibilidad de Inscribirse Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	26
		Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	9
Reclamos fondo de prestaciones sociales del magisterio	25	Reclamos Servicio Pensión	15
		Reclamos Servicio Salud	5
		Cesantías	5
Reclamos de instituciones de educación para el trabajo	21	Gestión Institucional: Administrativa Docente	18
		Costos Educativos	2
		Calidad E Infraestructura (Pensum. Programa	1
Reclamos concurso docente	14	Evaluación de Competencias	14



**Atención presencial**

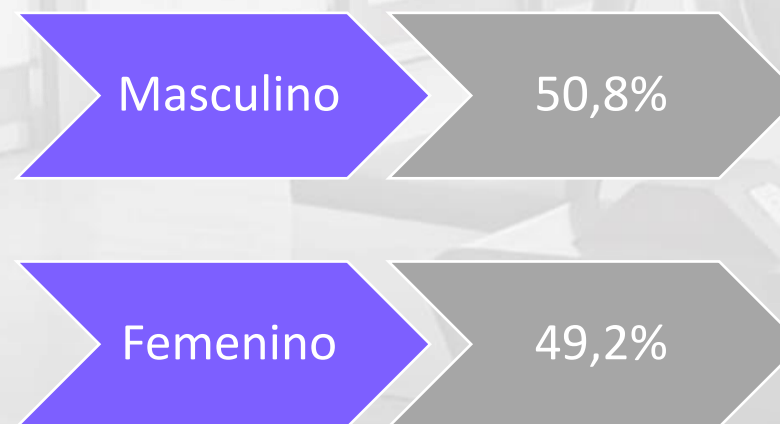


## Interacciones atendidas a través del canal presencial

*Total Interacciones*  
**1062**



*Categorización de las Interacciones*



# PQRSD tercer trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Tiempo promedio

Tiempo promedio  
Atención

**00:8:35**

Tiempo promedio  
Espera

**00:00:32**

Atención  
0:08:10

Espera  
0:00:33

Julio

Atención  
0:9:46

Espera  
0:00:27

Agosto

Atención  
0:07:49

Espera  
0:00:36

Septiembre



**Centro de contacto**

## Tabla información general

### *Canal telefónico*

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Julio	10017	9575	96.59%	342	3,41%
Agosto	9708	9488	97,73%	220	2,27%
Septiembre	8058	79500	98,66%	108	1,34%

Total Recibidas  
**27783**

Total Atendidas  
**27013**

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

**97%**

## Tabla información general

### Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas	Interacciones Abandonadas y otras interacciones	% Interacciones abandonadas y otras interacciones
Julio	940	875	92,20%	74	7,80%
Agosto	1089	1009	92,65%	80	7,35%
Septiembre	852	799	93,78%	53	6,22%

Total Recibidas  
2881

Total Atendidas  
2683

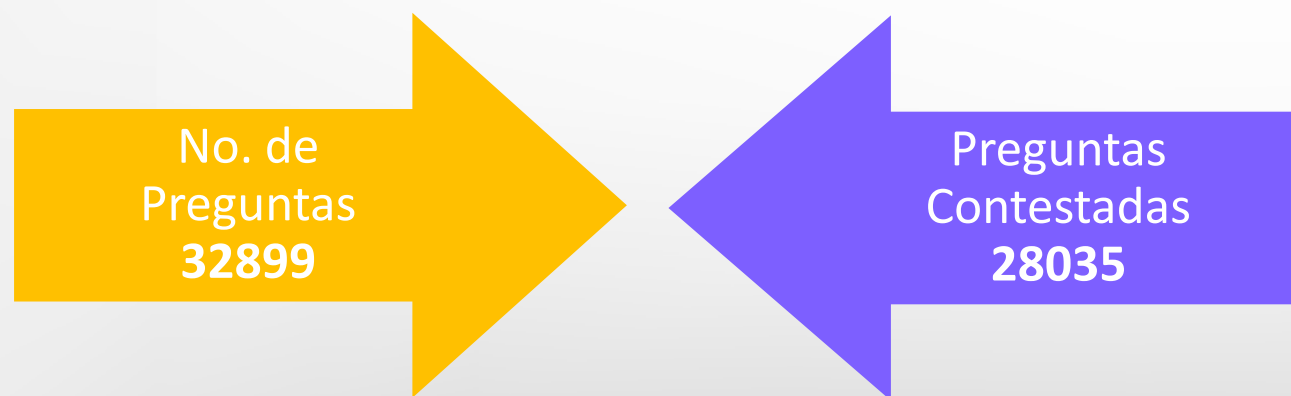
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

**93%**

## Tabla información general

### *Chat Bot*

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Julio	11392	9689	1703	85,05%
Agosto	11525	9827	1698	85,27%
Septiembre	9982	8519	1463	85,34%



El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

**82,22%**

## Tabla información general

### *Web Call Back*

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Julio	104	77	74%
Agosto	81	61	75%
Septiembre	75	55	73%

Total  
Recibidas  
260

Llamadas  
Efectivas 193

El porcentaje de llamadas  
atendidas del trimestre es

**74%**

## Tabla información general

### *Buzón*

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Julio	368	16	4,35%
Agosto	183	14	7,65%
Septiembre	105	2	1,90

Mensajes  
Guardados  
**656**

Llamadas  
Efectivas **32**

El porcentaje de llamadas  
atendidas del trimestre es

**5%**





MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co)

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion