



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL**

INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Cuarto Trimestre 2022

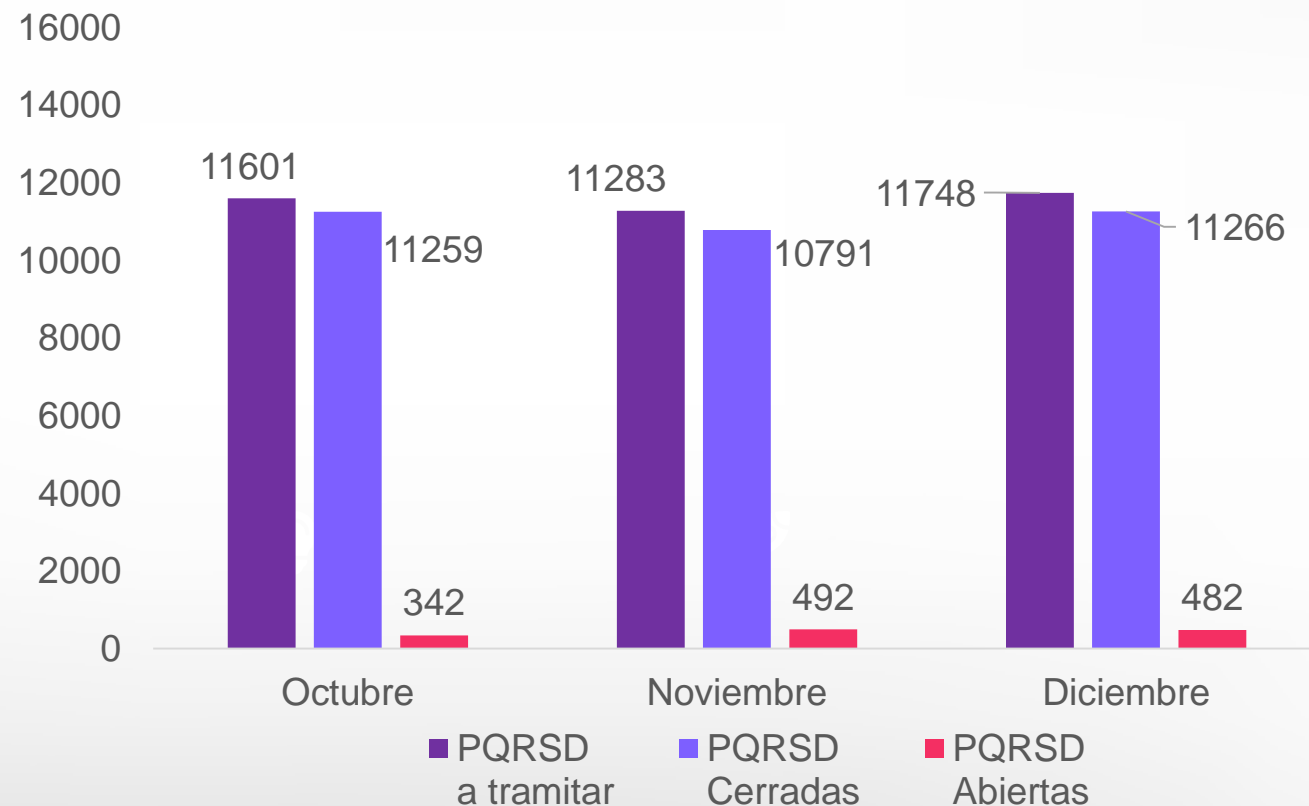
Enero 2023

www.mineducacion.gov.co



Tabla de información general PQRSD a tramitar en el tercer trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Octubre	11601	11259	342
Noviembre	11283	10791	492
Diciembre	11748	11266	482
Total	34632	33316	1316



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

34632

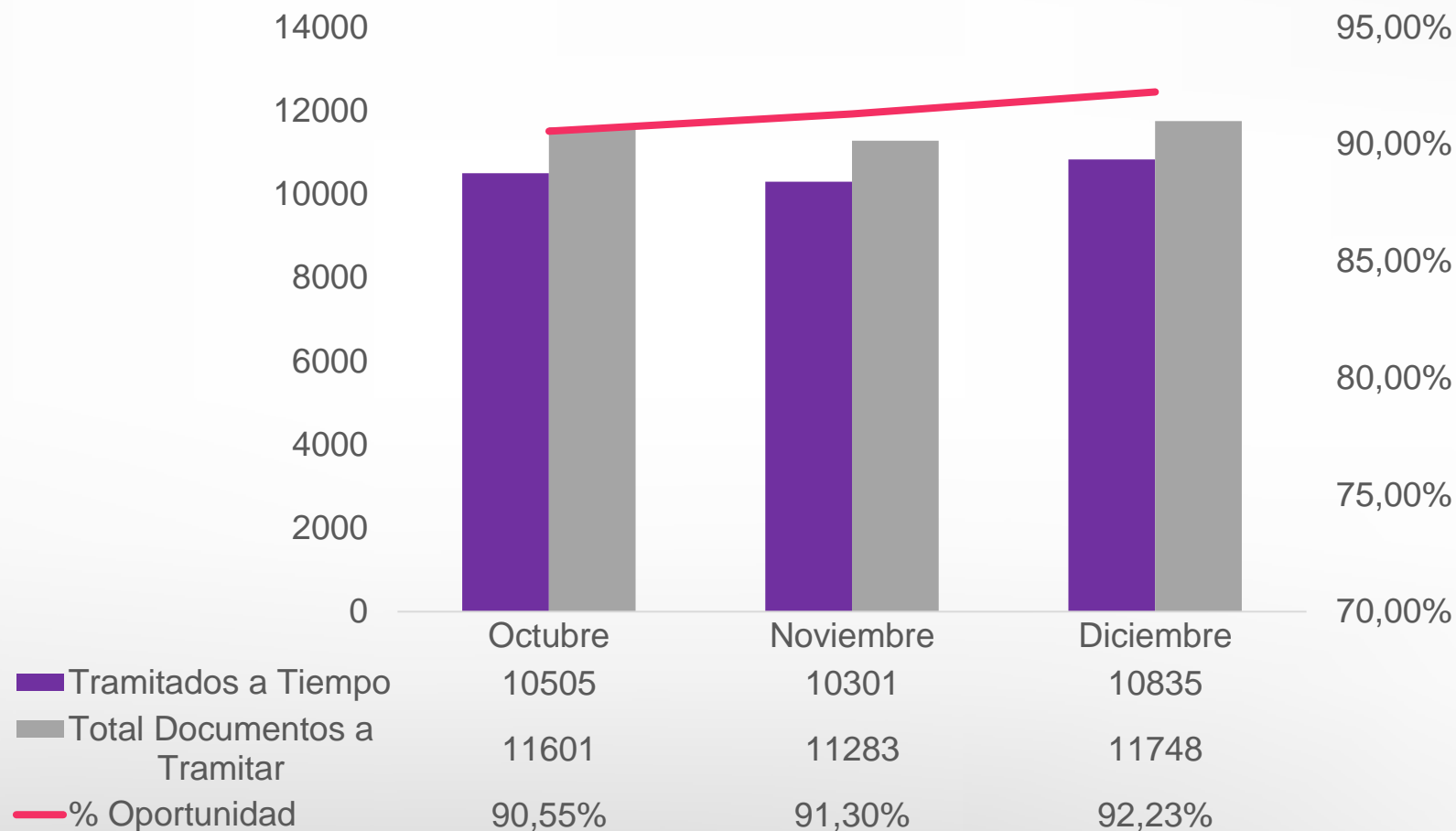
Porcentaje de oportunidad trimestral

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

91.36%

Con respecto al trimestre anterior el indicador disminuyo en

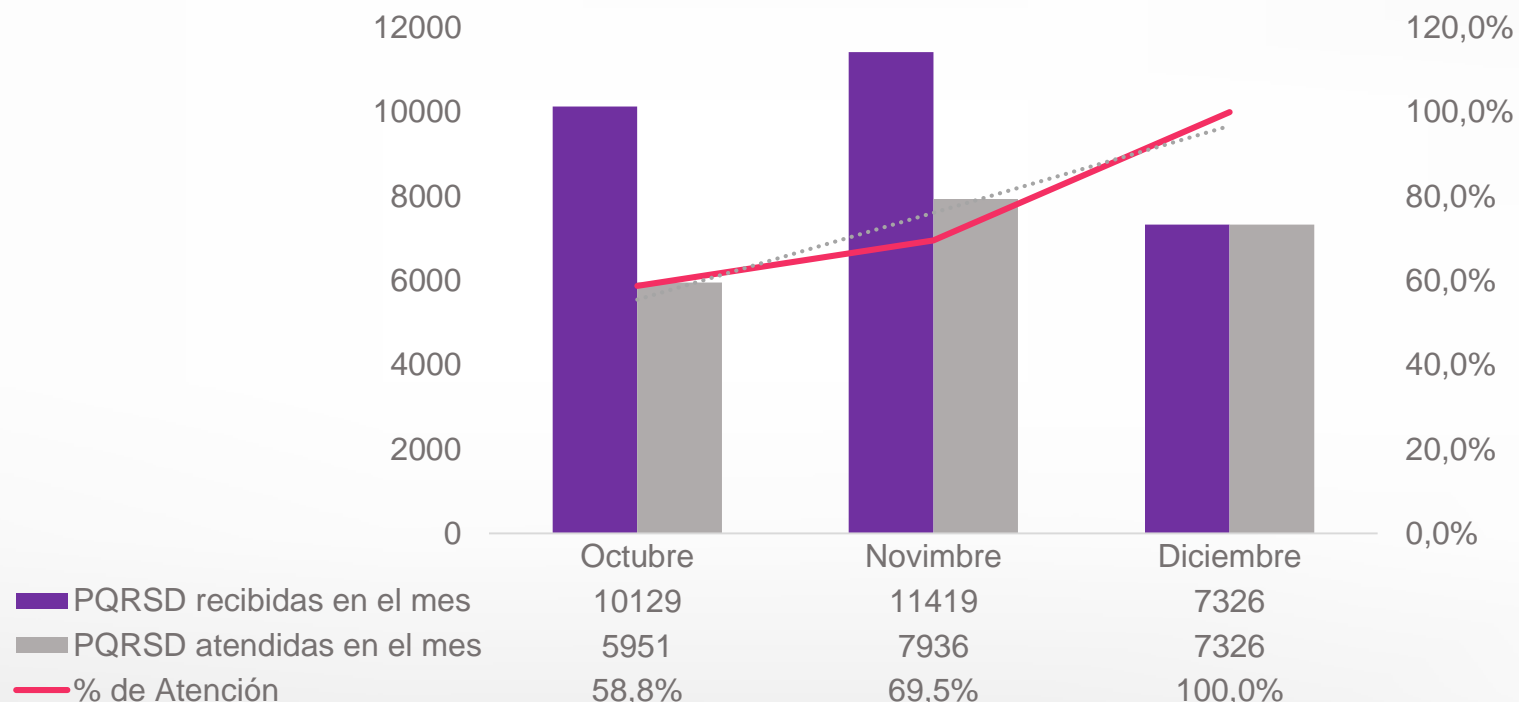
0.64%



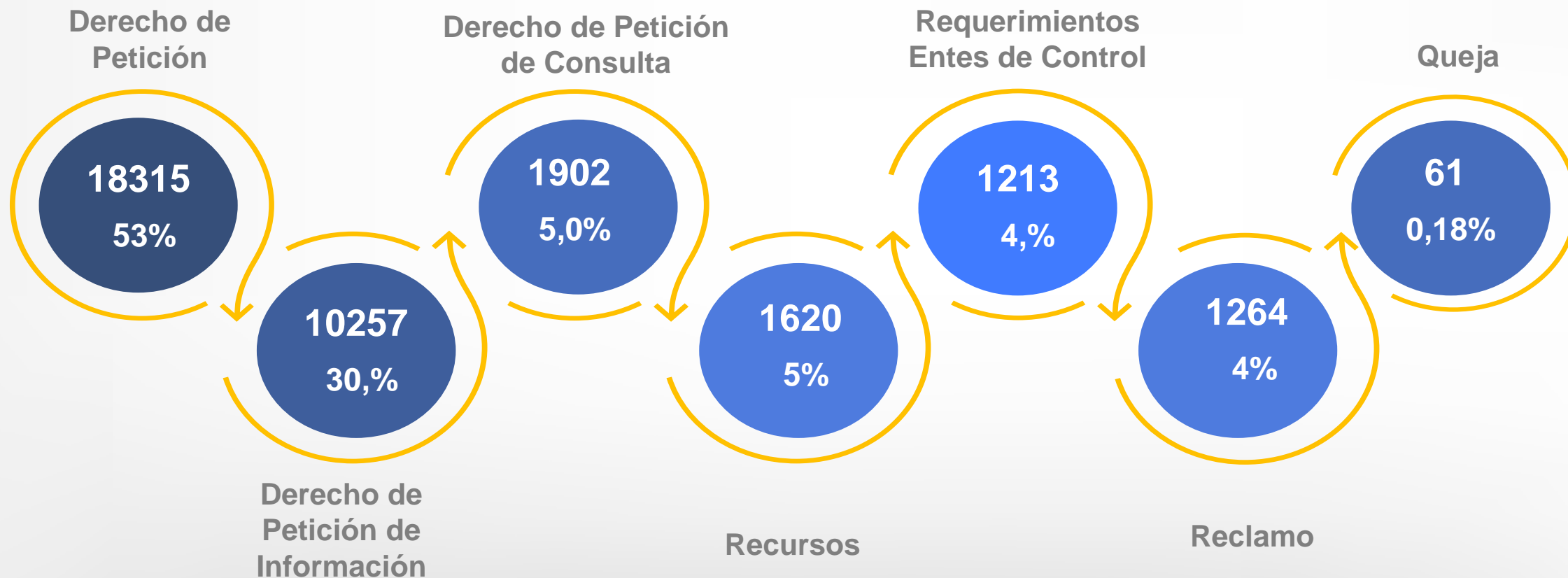
Porcentaje de atención trimestral

Durante el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron en total 28.874 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 21.213, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

73,5%



Tipo de requerimiento cantidad vs porcentaje de participación

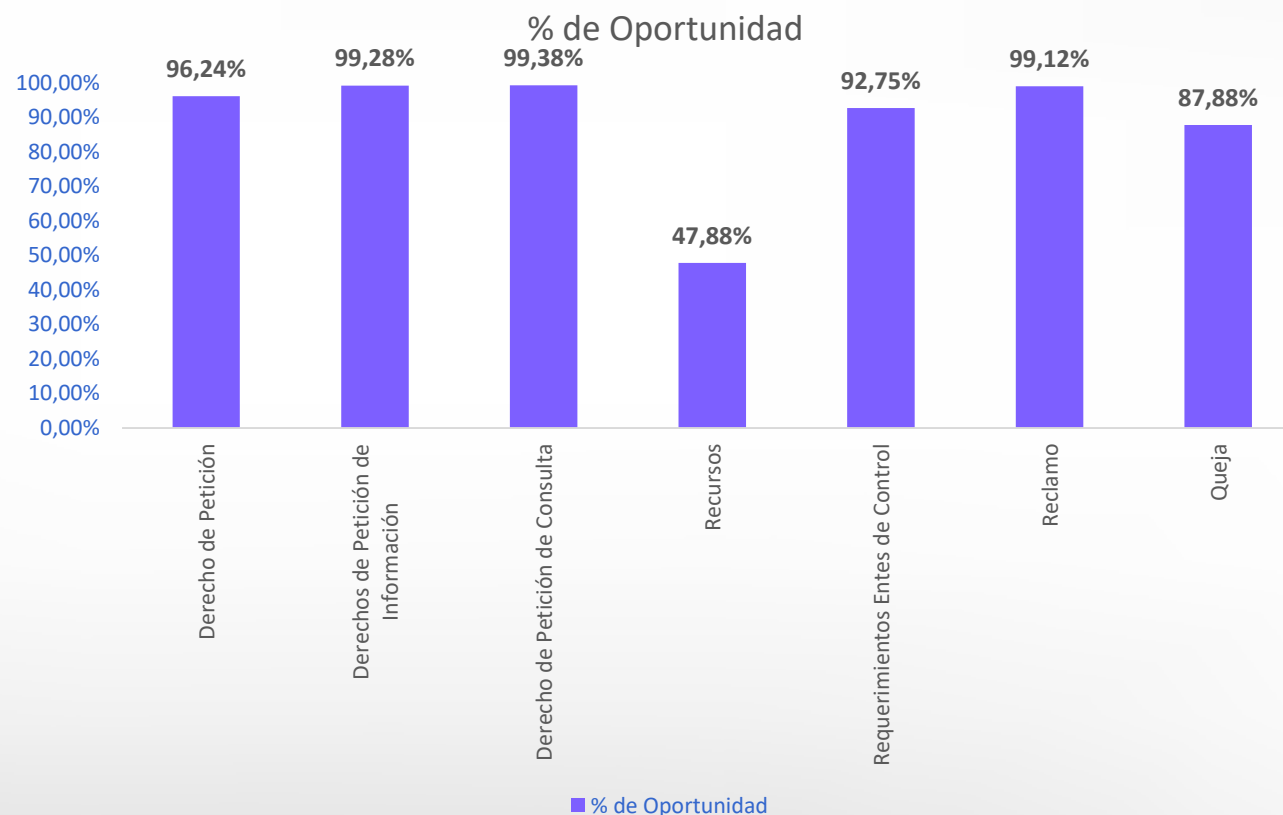


El **88%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **3,83%**



Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	18315	18211	104
Derechos de Petición de Información	10257	10229	28
Derecho de Petición de Consulta	1902	1895	7
Recursos	1620	499	1121
Requerimientos Entes de Control	1213	1160	53
Reclamo	1264	1261	3
Queja	61	61	
Sugerencia			
Total General	34632	33316	1316

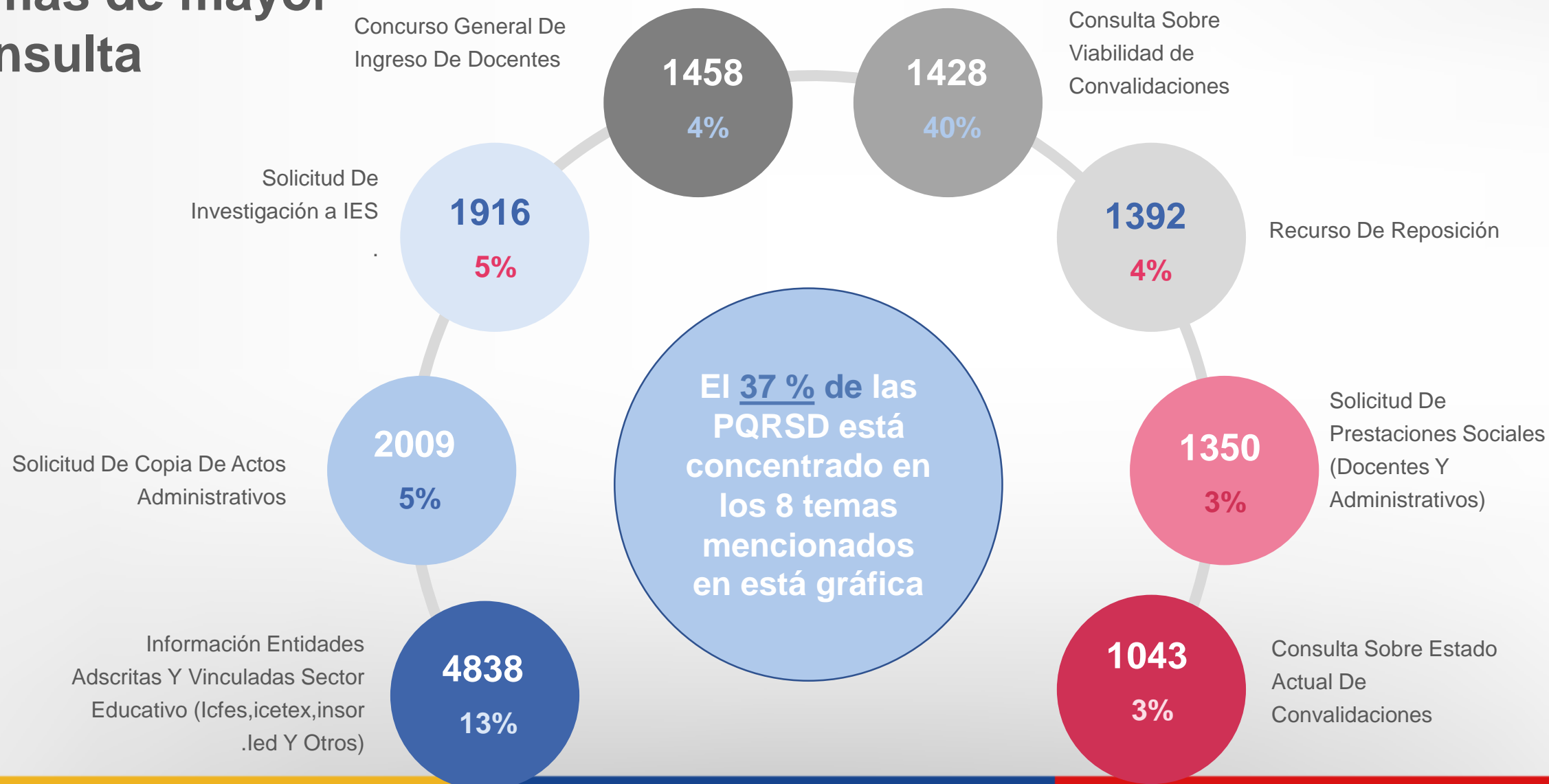


PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Temas de mayor consulta



Detalle por dependencia

Las dependencias relacionadas a continuación representan el **92%** del total de PQRSD del trimestre. Es importante resaltar que la Unidad de Atención al Ciudadano y el Grupo de Convalidaciones, las dos dependencias representan el **46% (16078 PQRSD)** del total de documentos que se debían tramitar en el MEN

Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	11596	33%
Grupo de Convalidaciones	4482	13%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2992	9%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2535	7%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1730	5%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1714	5%
Oficina Asesora Jurídica	811	2%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	804	2%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	686	2%
Subdirección de Talento Humano	679	2%
Subdirección de Fomento de Competencias	661	2%
Subdirección de Acceso	658	2%
Subdirección de Monitoreo y Control	498	1%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	497	1%
Grupo de Certificaciones	442	1%
Subdirección de Contratación	429	1%
Asesores del despacho	325	1%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	324	1%

Detalle por dependencia

El 8% de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	309	1%
Dirección de Cobertura y Equidad	275	1%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	214	1%
Subdirección de Permanencia Cna	184	1%
Programa Todos a Aprender	157	0%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	143	0,41%
Grupo de Recaudo	138	0,40%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	130	0,38%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	124	0,36%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	102	0,29%
Grupo de Gestión Documental	93	0,27%
Grupo de Tesorería	87	0,25%
Despacho del Ministro	85	0,25%
Oficina de Control Interno	84	0,24%
Subdirección de Gestión Administrativa	67	0,19%

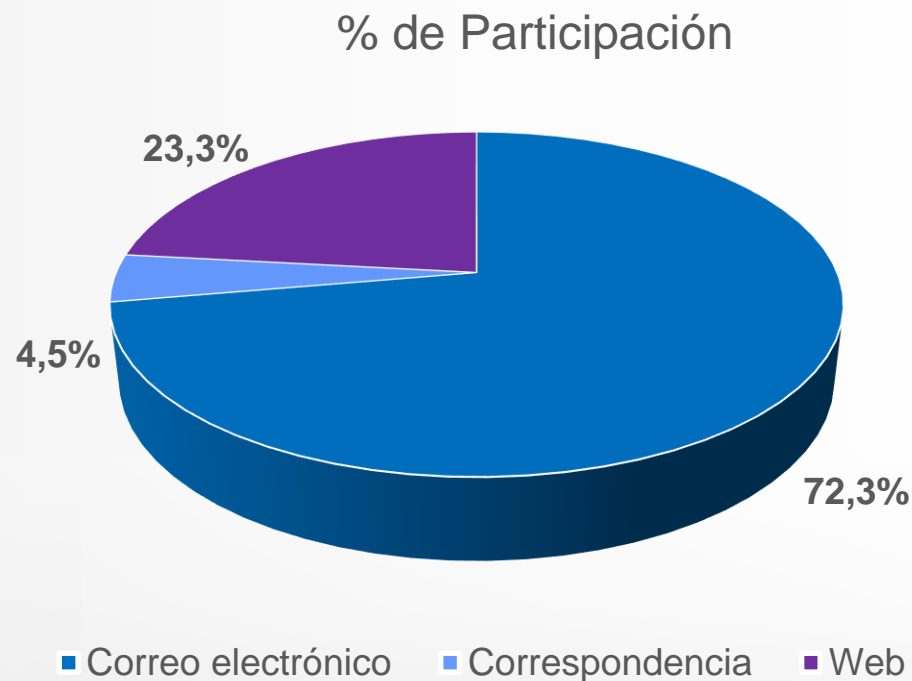
Dependencia	Cantidad	% Participación
Secretaría General	63	0,18%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	48	0,14%
Grupo de Control Interno Disciplinario	45	0,13%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	44	0,13%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	39	0,11%
Dirección de Primera Infancia	38	0,11%
Grupo de Presupuesto	29	0,08%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	25	0,07%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	17	0,05%
Entes de Control	17	0,05%
Grupo de Contabilidad	16	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones	12	0,03%
Central de Cuentas	9	0,03%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	8	0,02%

PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Detalle por canales de atención



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	25026
Web	1547
Correspondencia	8059
Total general	34632

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

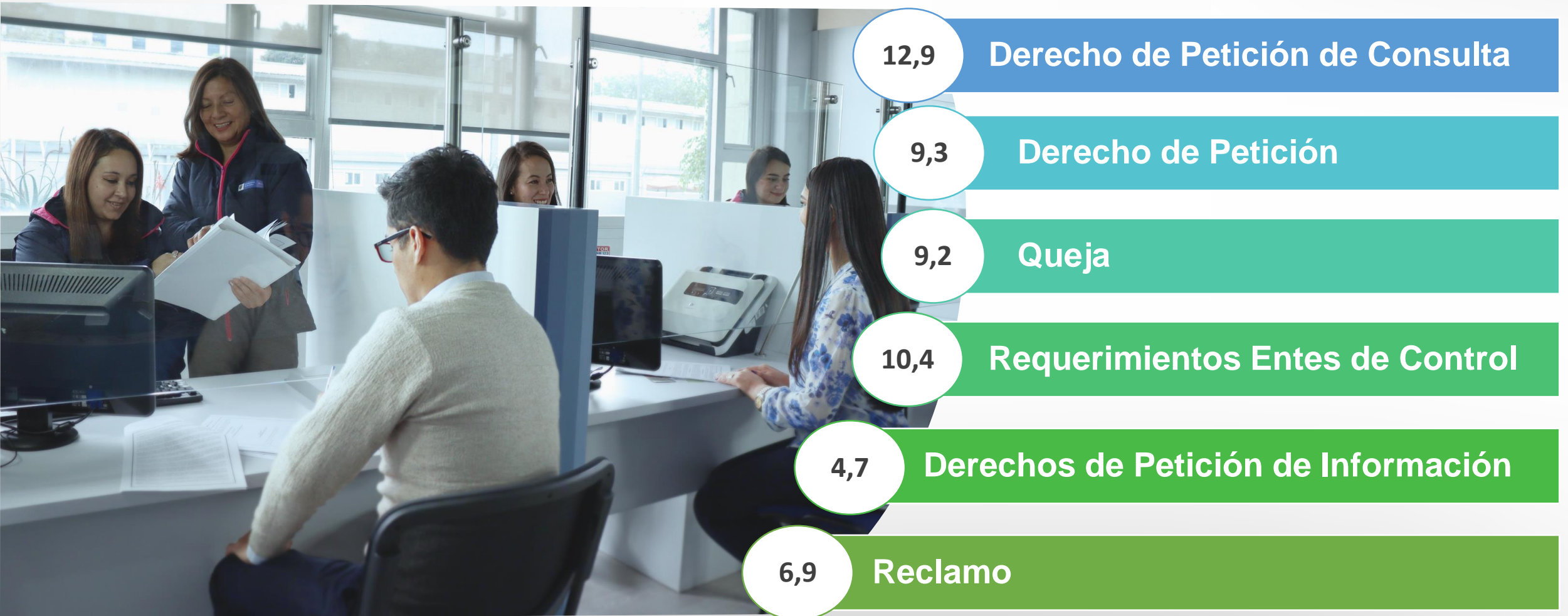
Tiempo promedio de respuesta por mes



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

11,96
días

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





Derechos de petición de información

PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Derechos de Petición de Información

Total PQRSD a tramitar
10257

Octubre	3018
Noviembre	3538
Diciembre	3101

A tiempo
10163

Octubre	2961
Noviembre	3518
Diciembre	3684

Extemporáneas
94

Octubre	57
Noviembre	20
Diciembre	17

Respuestas Negativas
93

**Respuestas Negativas
por Inexistencia de
información**
43

**Traslados por
competencia**
6389

Abiertas
28

Cerradas
10229

PQRSD cuarto trimestre 2022

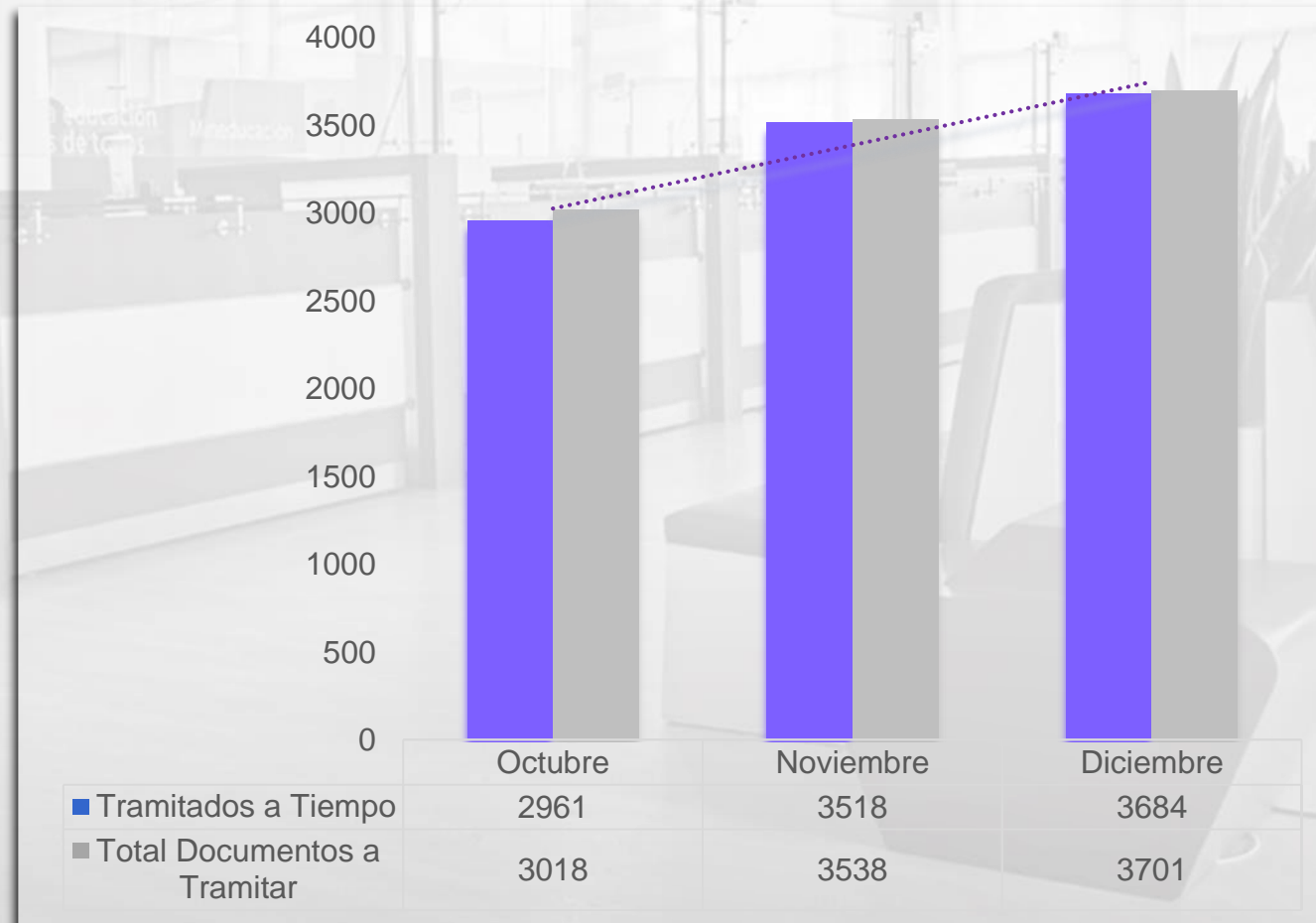


MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

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

PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

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%
Octubre	30	8,18	100,00%	423	9,09	98,11%	453	8,92	99,05%
Noviembre	14	11	100,00%	378	6,86	99,74%	392	7,01	99,87%
Diciembre	17	10,47	100,00%	455	4,93	99,34%	472	5,13	99,67%
Total	152	11,77	90,07%	4148	6,3	98,50%	4300	6,14	98,32%



Información General Trimestral Quejas y Reclamos



Indicador de Oportunidad	
Trimestre	99,1%
Quejas	100%
Reclamos	99,6%

Tipo Requerimiento	Detalle Mensual Quejas vs Reclamos					
	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	32	100%	14	100%	17	100%
Reclamo	423	98,11%	378	99,74%	455	100%
Total general	<u>455</u>	99,24%	<u>392</u>	99,74%	<u>472</u>	100%



**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
8

Reclamos
103

Indicador de Oportunidad

Trimestre

92,88%

Quejas

100%

Reclamos

91,26%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	2	100%	4	100%	2	100%
Reclamo	34	76,47%	46	97,83%	23	100%
Total general	<u>36</u>	77,78%	<u>50</u>	98,00%	<u>25</u>	100%

Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

Quejas funcionarios MEN				
Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones		3	1	4
Negligencia	2	1	1	4
Total	2	4	2	8

Reclamos procesos MEN				
Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Demora en las respuestas a derechos de petición	3	17	5	25
Respuesta Incompleta		1		1
Total general	3	18	5	26

Reclamos servicios				
Tipología	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
TramitesDeAseguramientoDeCalidadEnEducaciónSuperior-EficaciaDelTrámite			3	3
AsistenciaTécnica–Disponibilidad de la Información y Aplicaciones	1			1
Tramites de Aseguramiento de Calidad Educación Superior-CulturaDeServicio			1	1
Tramites de Aseguramiento de Calidad Educación Superior-CulturaDeServicio	9	6		15
Tramites de Aseguramiento de Calidad EducaciónSuperior-Eficacia del Trámite	7	10		17
Tramitesde Aseguramiento de Calidad EducaciónSuperior-Oportunidad	14	13	13	40
Total general	31	29	17	77

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Reclamos servicios

Tipología	Octubre			Noviembre			Diciembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educación Superior - Eficacia Del Trámite Asistencia Técnica – Disponibilidad De La Información Y Aplicaciones	1	16	0,00%				3	6	100,00%
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educación Superior - Cultura De Servicio							1	11	100,00%
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educación Superior - Cultura De Servicio	9	12	100,00%	6	15	100,00%			
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educación Superior - Eficacia Del Trámite	7	14	85,71%	10	6	100,00%			
Tramites De Aseguramiento De Calidad En Educación Superior - Oportunidad	14	13	64,29%	13	9	92,31%	13	16	100,00%
Total general	31	13	77,42%	29	9	96,55%	17	14	100,00%

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

Indicador de Oportunidad

90%

Tiempo Promedio de Respuesta

12

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Tipología	Reclamos Procesos MEN								
	Octubre			Noviembre			Diciembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Demora en las Respuestas a Derechos de Petición	3	13	67%	17	8	100%	5	8,6	100%
Respuesta Incompleta							1	13	100%
Total general	3	13	67%	17	8	100%	6	9	100%

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

Indicador de Oportunidad

96%

Tiempo Promedio de Respuesta

8,96

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Quejas Funcionarios MEN

Tipología	Octubre			Noviembre			Diciembre		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Corrupción				3	14	1			
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones				1	30	1	1	25	1
Negligencia	2	22	100%				1	24	1
Total general	2	22	100%	4	18	100%	2	25	100%

Durante los meses de octubre y diciembre no se recibieron quejas relacionadas Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

Indicador de Oportunidad **100%**

Tiempo Promedio de Respuesta **20**

Información por dependencia



Cantidad	32 Reclamos	28 Reclamos	20 Reclamos	8 Quejas
% Oportunidad	91%	86%	95%	100%
Tiempo Promedio de Respuesta	32 días	28 días	20 días	8 días

PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

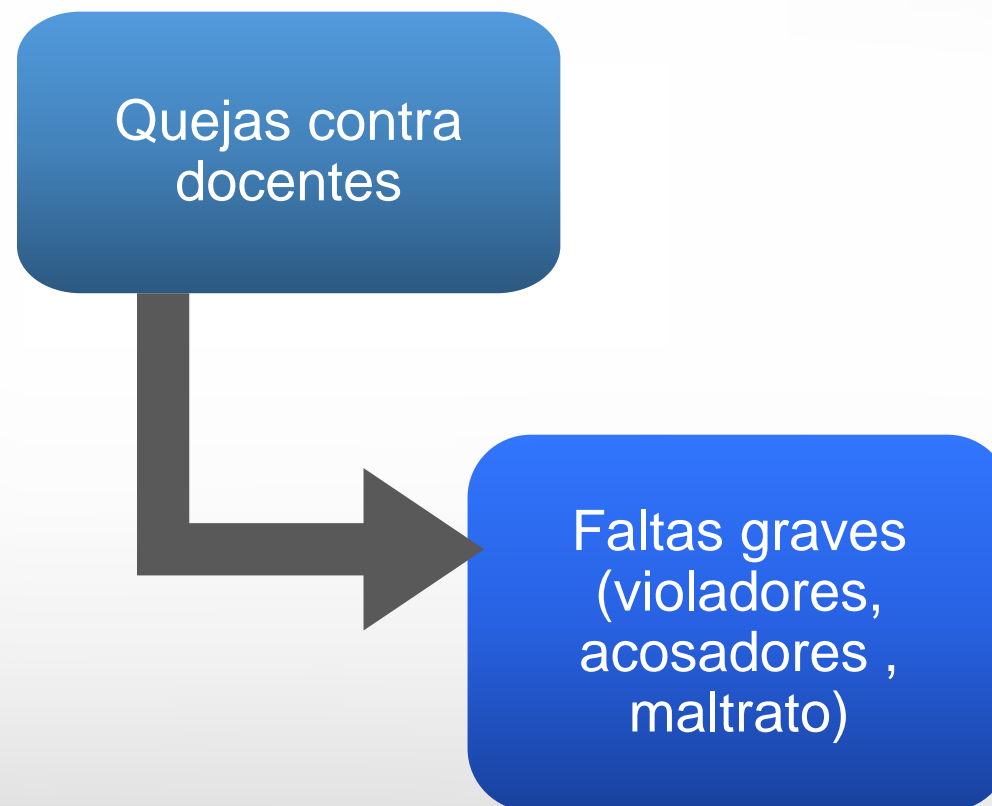
Información por dependencia y tipología

Dependencia	Corrupción	Irregularidades en Ejercicio de sus funciones	Negligencia	Demora en las respuestas a derechos de Petición	Respuesta Incompleta	Asistencia técnica – Disponibilidad de la información y Aplicaciones	Tramites de Aseguramiento de Calidad Educación Superior - Cultura del Servicio	Tramites de Aseguramiento Calidad Educación Superior - Eficacia del tramite	Tramites de Aseguramiento Calidad Educación Superior-Oportunidad	Total General
Dirección de Calidad Para la Educación Superior							1	5	22	28
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media				19	1					20
Grupo de Control Interno Disciplinario	3	2	3							8
Grupo de Convalidaciones								12	20	32
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información				2		1				3
Subdirección de Inspección y Vigilancia				1					1	2
Subdirección de Monitoreo y Control				1						1
Unidad de Atención al Ciudadano				2			15			17
Total general	3	2	3	25	1	1	16	17	43	111

Quejas otras entidades

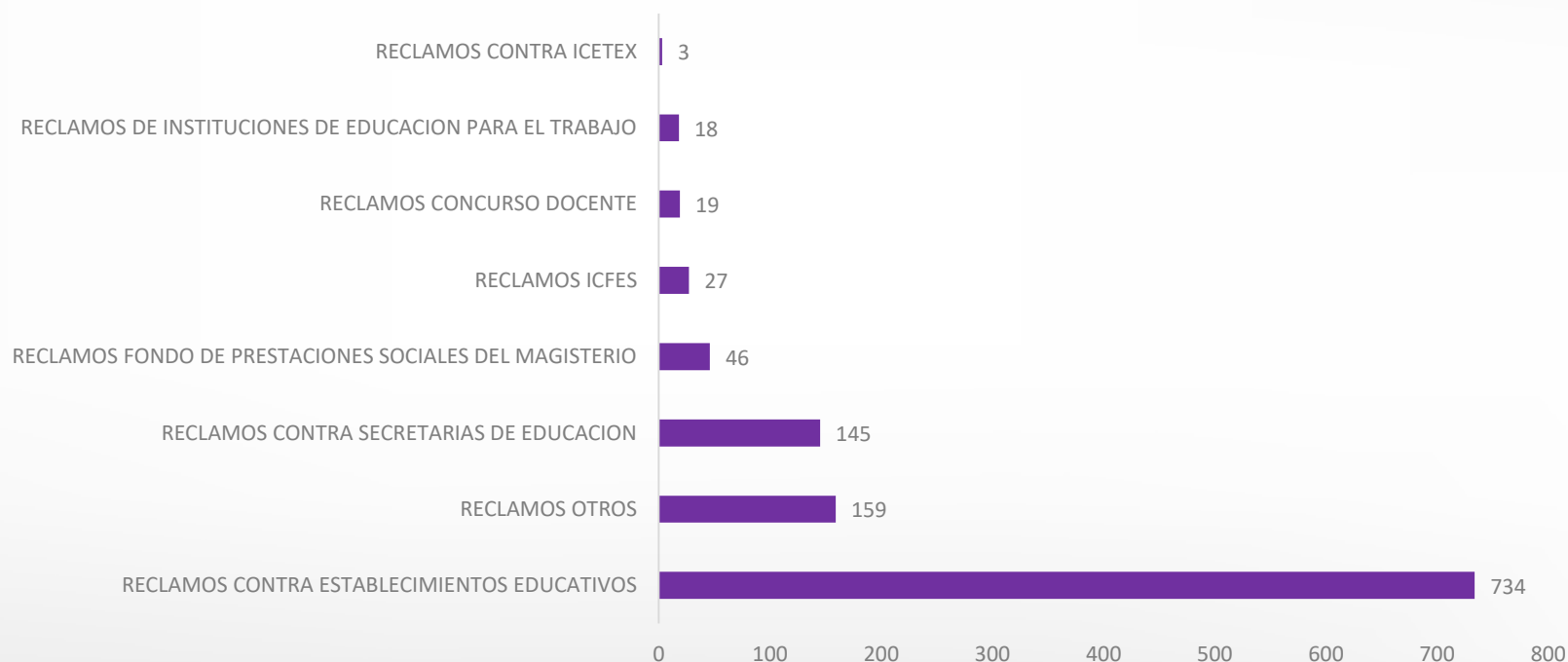
Del total de quejas recibidas durante el trimestre (63), **55** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 55 quejas corresponden a la misma tipología



Reclamos otras entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **92%** (1153) del total (1256) de los reclamos recibidos en el trimestre.



Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

Reclamos contra establecimientos educativos	736	Gestión institucional: administrativa - infraestructura	734
		Gratuidad	2
Reclamos contra secretarías de educación	145	Evaluación de competencias, reubicación salarial y ascenso	70
		Concurso docente - carrera docente	33
		Cobertura : cupos	10
		Falta de infraestructura o infraestructura deficiente	9
		Irregularidades en el manejo de recursos financieros	7
		Proceso de contratación banco de oferentes	1
		Organización de Planta de Personal	5
		Irregularidades en el manejo de los recursos financieros	4
		Proceso Contratación Banco de Oferentes	3
		Acosos Laboral	3
Pproyecto de Infraestructura Financiando Ley 21	1		
Reclamos otros	159	Reclamos contra otros	159

Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

Reclamos ICFES	27	Imposibilidad de Inscribirse Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	18
		Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	9
Reclamos fondo de prestaciones sociales del magisterio	46	Reclamos Servicio Pensión	34
		Reclamos Servicio Salud	9
		Cesantías	3
Reclamos de instituciones de educación para el trabajo	18	Gestión Institucional: Administrativa Docente	16
		Costos Educativos	1
		Calidad E Infraestructura (Pensum. Programa	1
Reclamos concurso docente	19	Evaluación de Competencias	15
		Comisión Nacional del Servicio Civil	4
Reclamos contra Icetex	3	Negación de Creditos	2
		Falta de respuesta a solicitudes	2



Atención presencial

Interacciones atendidas a través del canal presencial

Total Interacciones
1391



Categorización de las Interacciones



PQRSD cuarto trimestre 2022



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

Tiempo promedio

Tiempo promedio
Atención

00:00:34

Tiempo promedio
Espera

00:00:54

Atención
0:00:11

Espera
0:00:29

Octubre

Atención
0:00:44

Espera
0:00:20

Noviembre

Atención
0:00:26

Espera
0:00:50

Diciembre



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
Octubre	7761	7628	98.29%	133	1,71%
Noviembre	7948	7834	98,57%	114	1,43%
Diciembre	6302	6246	99,11%	56	0,89%

Total Recibidas
22.011

Total Atendidas
21708

El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

98%

Tabla información general

Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas	Interacciones Abandonadas y otras interacciones	% Interacciones abandonadas y otras interacciones
Octubre	842	788	93,59%	54	6,41%
Noviembre	626	597	95,37%	29	4,63%
Diciembre	1429	1376	96,29	53	3,71

Total Recibidas
2897

Total Atendidas
2761

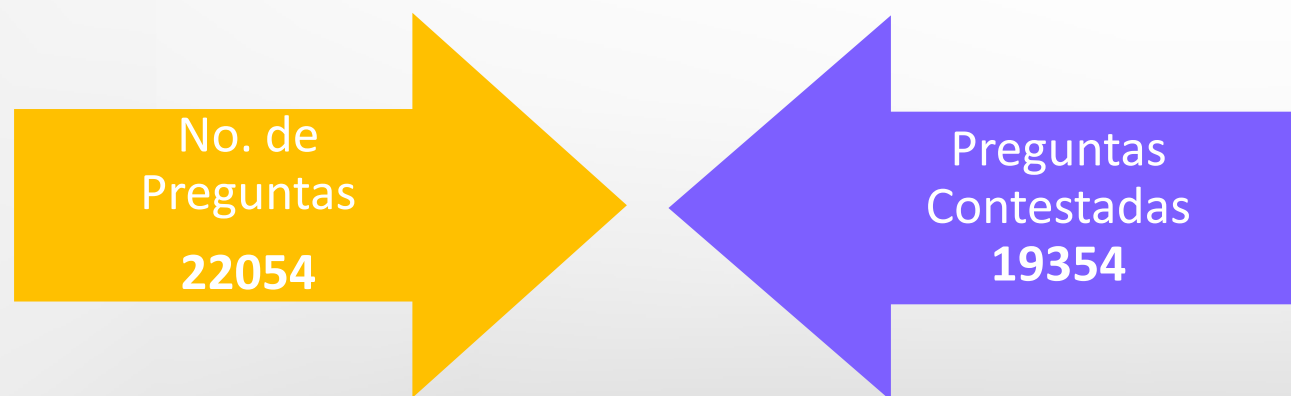
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

95%

Tabla información general

Chat Bot

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Octubre	9499	8129	1370	85,58%
Noviembre	7824	6668	1156	85,22%
Diciembre	4731	4557	171	96,32%



El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

87%

Tabla información general

Web Call Back

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Octubre	80	50	74%
Noviembre	65	49	75%
Diciembre	87	47	54%

Total
Recibidas
232

Llamadas
Efectivas **146**

El porcentaje de llamadas
atendidas del trimestre es

62%

Tabla información general

Buzón

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Octubre	170	11	6,47%
Noviembre	184	7	3,80%
Diciembre	105	2	1,90

Mensajes
Guardados
450

Llamadas
Efectivas **20**

El porcentaje de llamadas
atendidas del trimestre es

4%



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL

www.mineducacion.gov.co

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion