



Educación

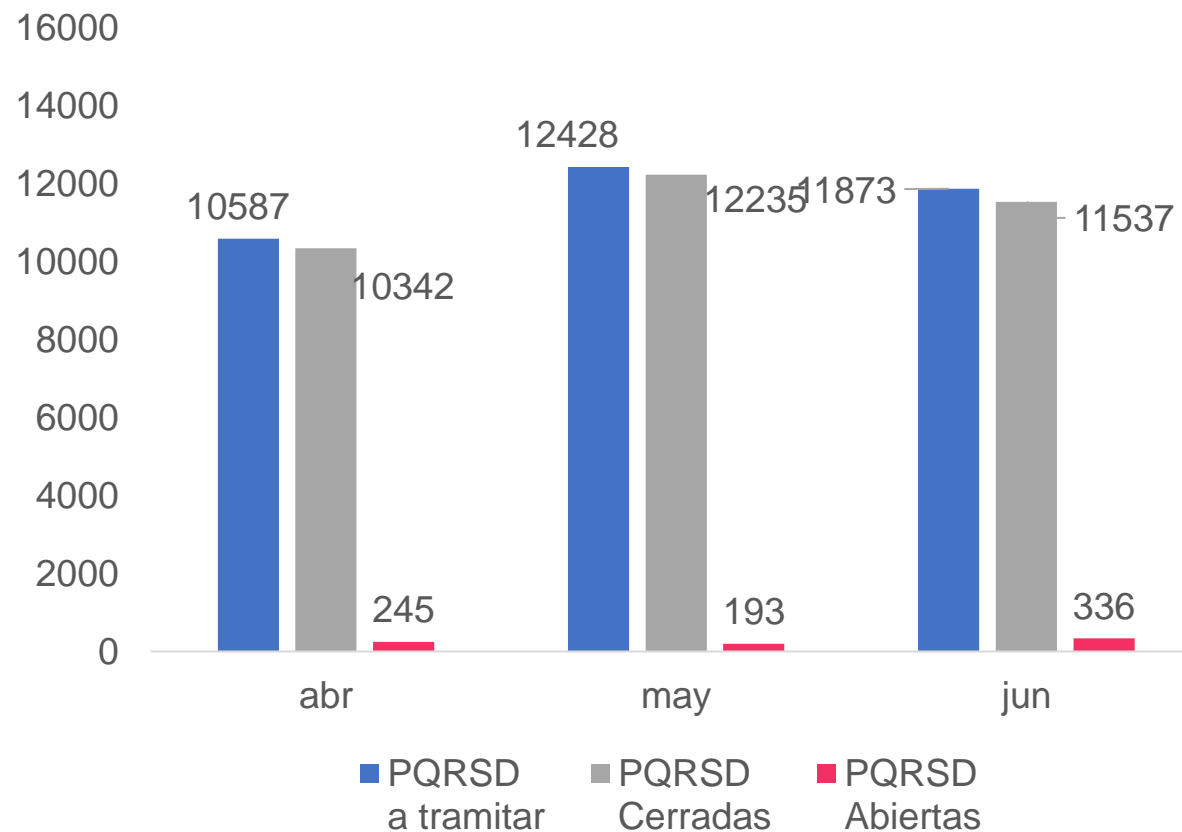
INFORME TRIMESTRAL PQRSD

Segundo Trimestre 2023



Tabla de información general PQRSD a tramitar en el segundo trimestre

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Abril	10587	10342	245
Mayo	12428	12235	193
Junio	11873	11537	336
Total	34888	34114	774



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

37897

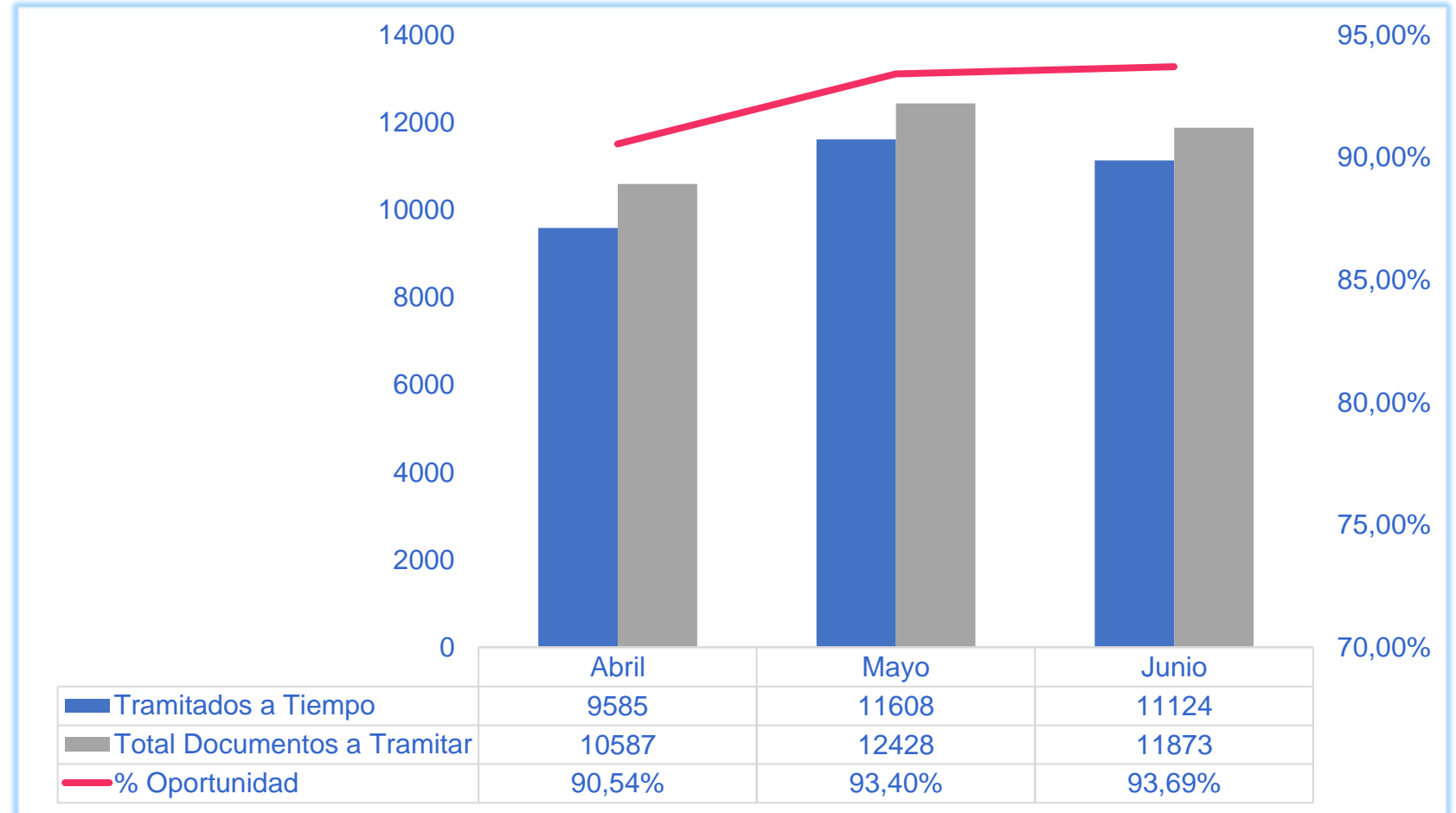
Porcentaje de oportunidad trimestral

Durante el segundo trimestre del año 2023 el porcentaje de oportunidad general es

92,63%

Con respecto al trimestre anterior el indicador aumento en

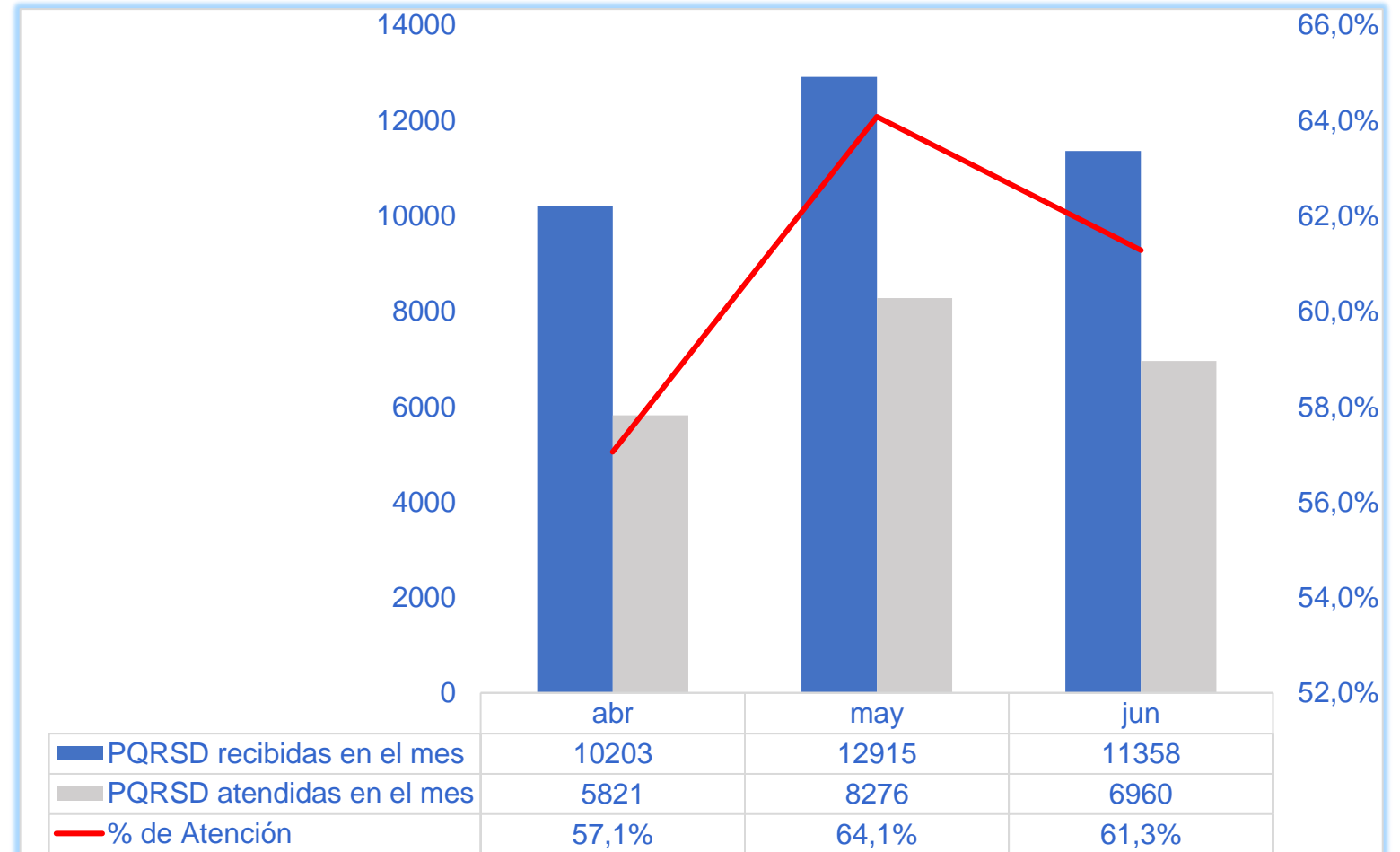
5.16%



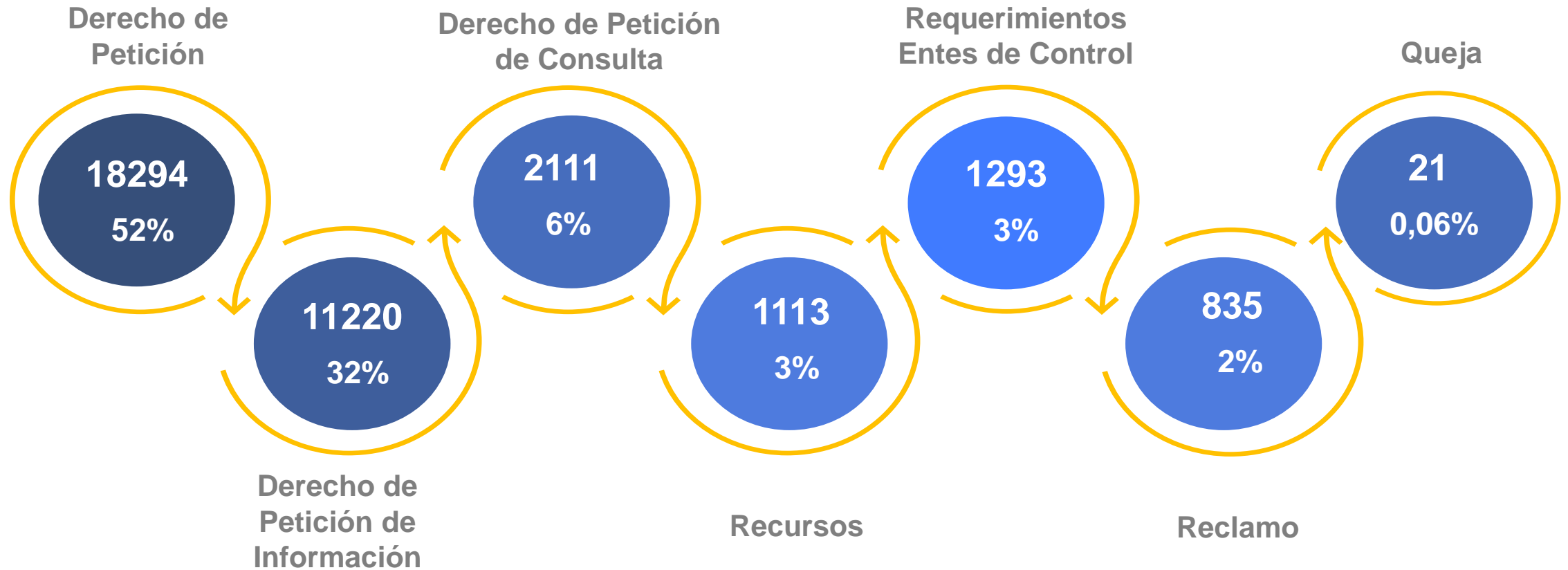
Porcentaje de atención trimestral

Durante el segundo trimestre del año 2023 se recibieron en total 34.476 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 21.057, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

61,1%



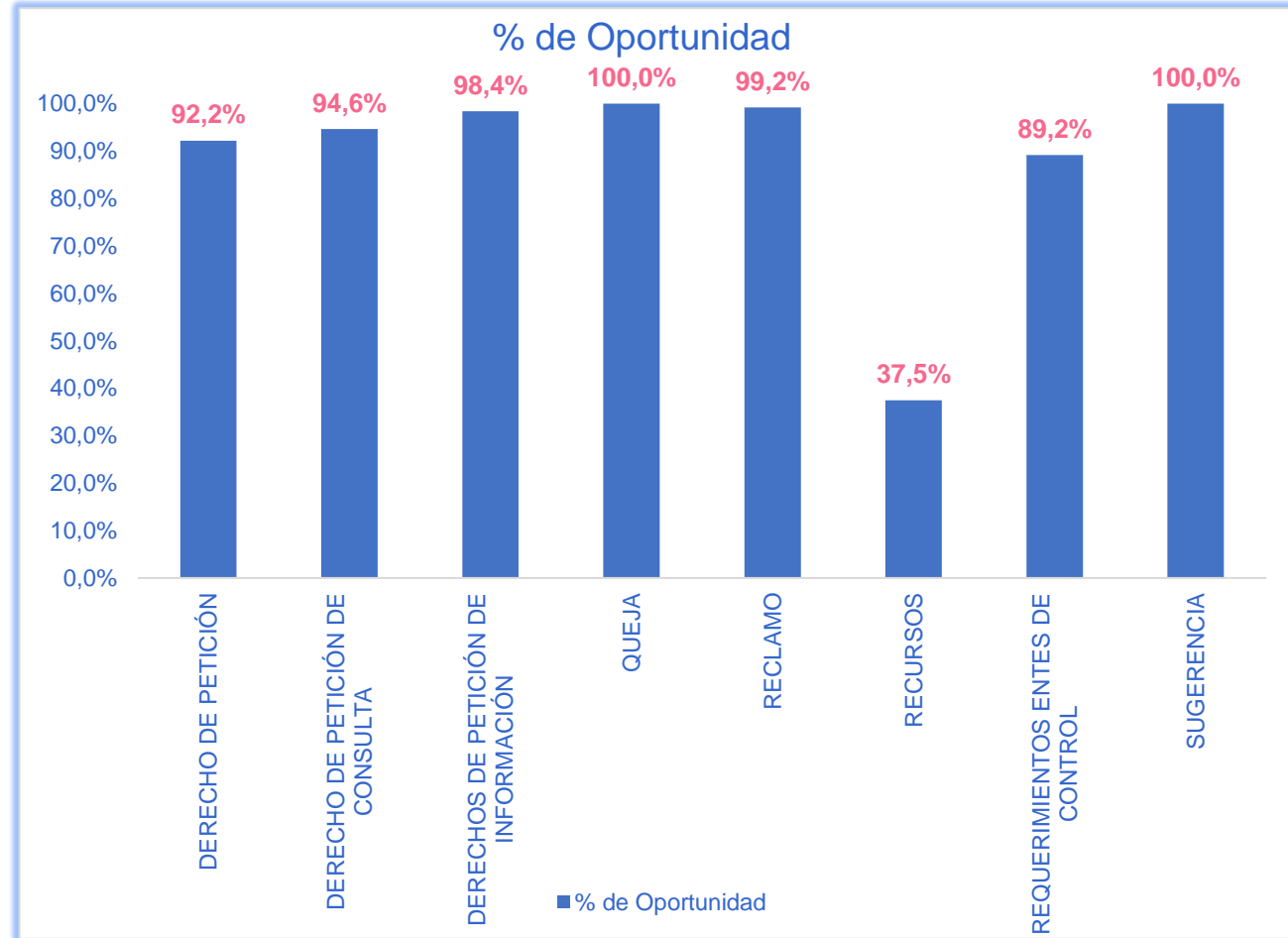
Tipo de requerimiento cantidad vs porcentaje de participación



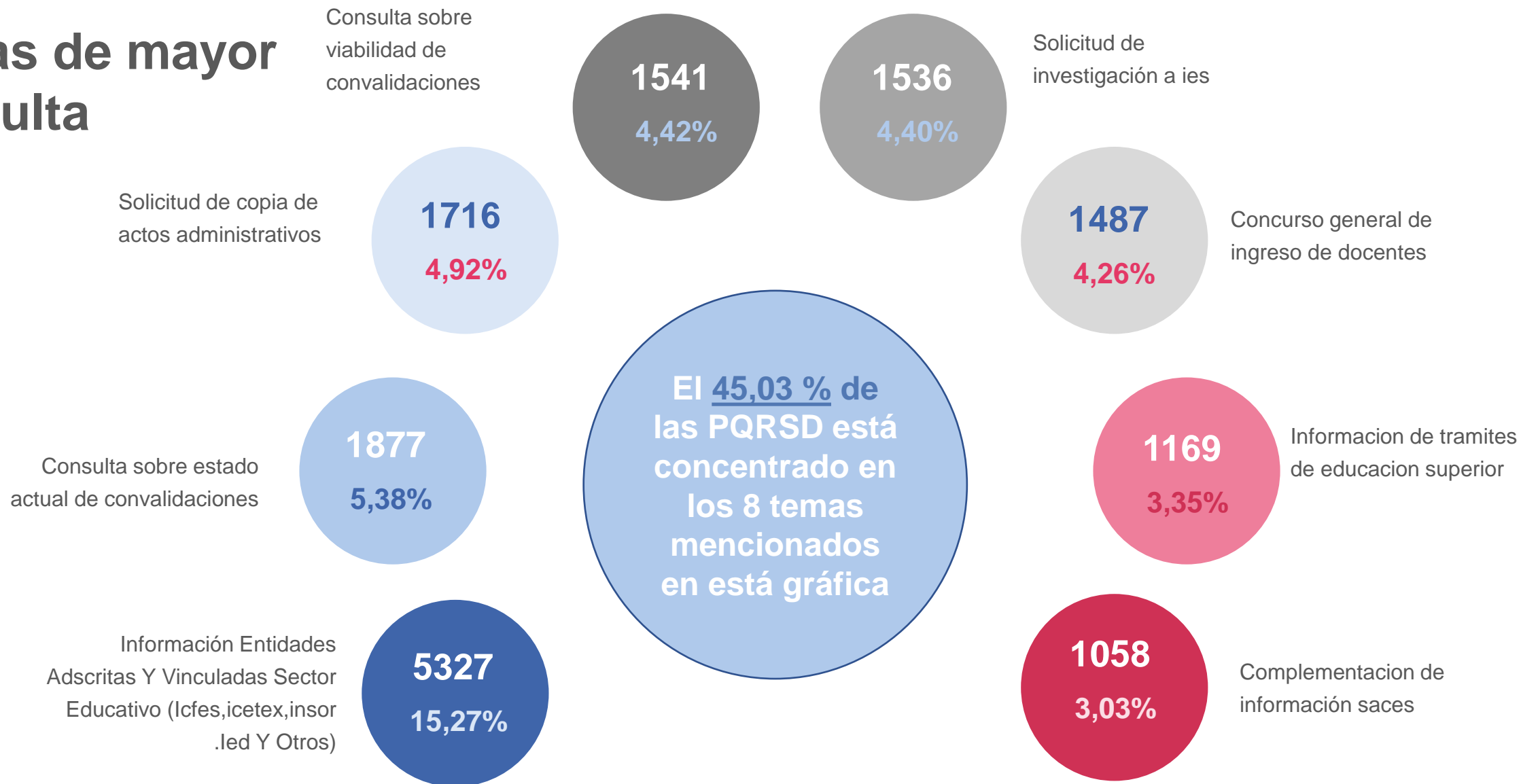
El **85%** de las comunicaciones están concentradas en los Derechos de Petición y los Derechos de Petición de Información, mientras que las quejas y los reclamos, solo ocupan el **2,45%**

Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	18294	16862	94
Derechos de Petición de Información	11220	11038	12
Derecho de Petición de Consulta	2111	1997	9
Recursos	1113	417	654
Requerimientos Entes de Control	1293	1153	5
Reclamo	835	828	
Queja	21	21	
Sugerencia	1	1	
Total General	34888	32317	774



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 **43,05% (15020 PQRSD)** del total de documentos que se debían tramitar en el MEN

Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	10277	29,46%
Grupo de Convalidaciones	4743	13,59%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	2757	7,90%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2737	7,85%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2078	5,96%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1853	5,31%
Subdirección de Talento Humano	1185	3,40%
Oficina Asesora Jurídica	750	2,15%
Subdirección de Monitoreo y Control	665	1,91%
Subdirección de Acceso	655	1,88%
Subdirección de Fomento de Competencias	586	1,68%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	565	1,62%
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	536	1,54%
Grupo de Certificaciones	453	1,30%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	424	1,22%
Programa Todos a Aprender	398	1,14%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	393	1,13%
Cna	330	0,95%
Subdirección de Contratación	325	0,93%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	263	0,75%
Dirección de Cobertura y Equidad	260	0,75%

Detalle por dependencia

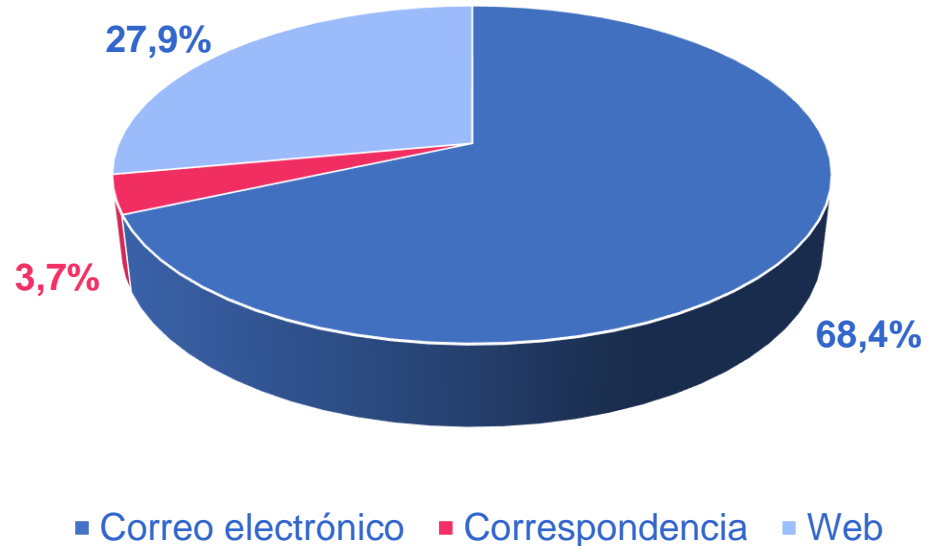
El 8% de las PQRSD se concentran en las dependencias relacionadas a continuación

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	259	0,74%
Asesores del despacho	238	0,68%
Pueblos y Comunidades Étnicas	226	0,65%
Entes de Control	203	0,58%
Subdirección de Permanencia	202	0,58%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	167	0,48%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	167	0,48%
Grupo de Tesorería	135	0,39%
Grupo de Recaudo	128	0,37%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	125	0,36%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	89	0,26%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	87	0,25%
Grupo de Gestión Documental	83	0,24%
Subdirección de Gestión Administrativa	71	0,20%
Oficina de Control Interno	65	0,19%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Despacho del Ministro	64	0,18%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	60	0,17%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	55	0,16%
Dirección de Primera Infancia	43	0,12%
Secretaría General	41	0,12%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	35	0,10%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	23	0,07%
Oficina Asesora de Comunicaciones	23	0,07%
Grupo de Contabilidad	20	0,06%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	14	0,04%
Grupo de Presupuesto	12	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	10	0,03%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	7	0,02%
Subdirección de Gestión Financiera	2	0,01%
Central de Cuentas	1	0,00%

Detalle por canales de atención

% de Participación



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	22685
Web	10583
Correspondencia	1620
Total general	34888

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 segundo trimestre del año 2023 fue

10,4
días

Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento



Derechos de petición de información

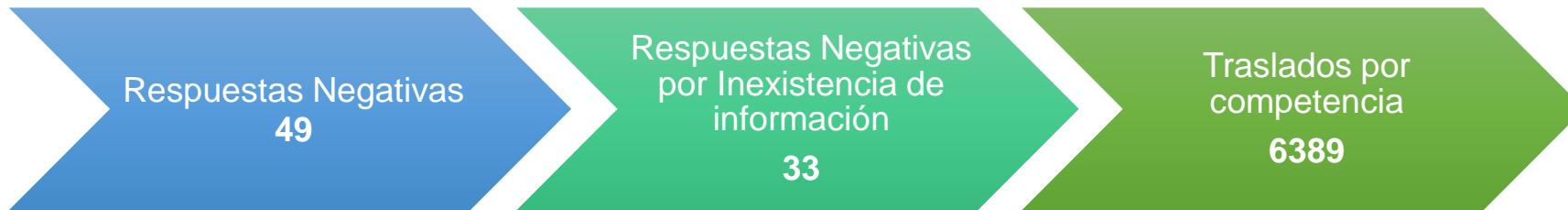
Derechos de Petición de Información



Abril	3372
Mayo	4085
Junio	3763

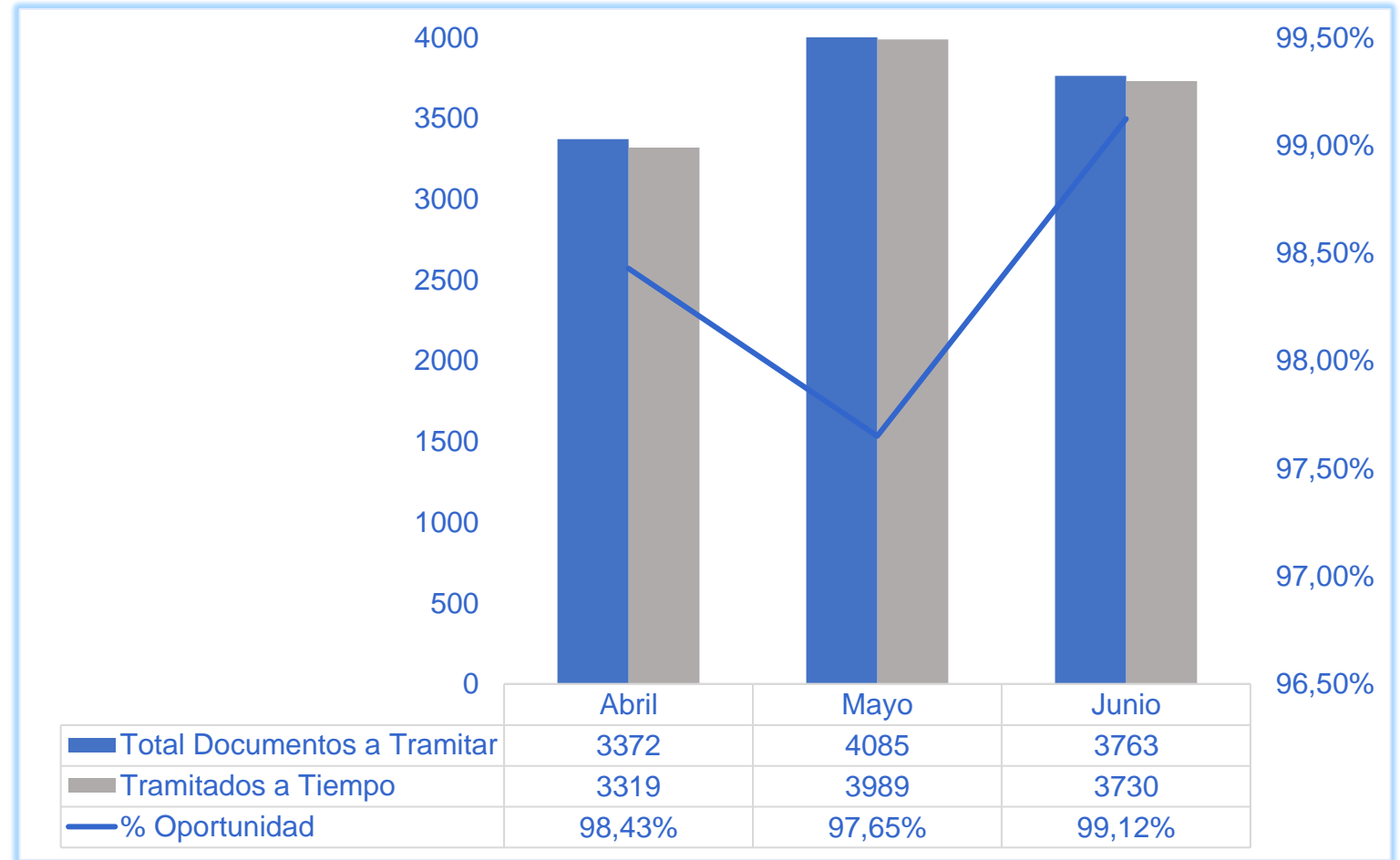
Abril	3319
Mayo	3989
Junio	3730

Abril	53
Mayo	96
Junio	33



Porcentaje de oportunidad derechos de petición de información

El porcentaje de oportunidad general para los Derechos de Petición de Información fue de **98%**



Quejas y Reclamos

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
21

Reclamos
836

Indicador de Oportunidad

Trimestre

97,78,3%

Quejas

80,95%

Reclamos

98,21%

Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Abril		Mayo		Junio	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	3	100%	3	100%	15	73,33%
Reclamo	254	96,85%	328	98,48%	254	99,21%
Total general	<u>257</u>	90,50%	<u>331</u>	98,49%	<u>269</u>	99,21%

Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

Quejas funcionarios MEN			
Tipología	Abril	Junio	Total
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	2	2	4
Negligencia		1	1
Total	2	3	5

Reclamos procesos MEN				
Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total general
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION			3	3
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2	2		4
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A RECLAMOS CONTRA SERVICIOS MEN		1		1
Total general	2	3	3	8

Reclamos servicios				
Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total general
GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - ACCESIBILIDAD		1		1
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CLARIDAD	1			1
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICI	3	2	4	9
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMI			1	1
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	1	19	10	30
Total general	5	22	15	42

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Reclamos servicios									
Tipología	Abril			Mayo			Junio		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - ACCESIBILIDAD				1	14,00	100,00%			
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CLARIDAD	1	3,00	100,00%						
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICI	3	3,00	66,67%	2	5,50	100,00%	4	11,50	100,00%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMI							1	14,00	100,00%
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	1	12,00	100,00%	19	11,53	84,21%	10	12,30	90,00%
Total general	5	4,80	80,00%	22	11,09	86,36%	15	12,20	93,33%

Indicador de Oportunidad

88,10%

Tiempo Promedio de Respuesta

10,74

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Reclamos procesos MEN

Tipología	Enero			Febrero			Marzo		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION							3	15,33	66,67%
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2	16,50	50,00%	2	10,00	50,00%			
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A RECLAMOS CONTRA SERVICIOS MEN				1	16,00	0,00%			
Total general	2	16,50	50,00%	3	12,00	33,33%	3	15,33	66,67%

Indicador de Oportunidad

50%

Tiempo Promedio de Respuesta

14,38

Detalle mensual y trimestral por eje temático y por tipología

Detalle Mensual

Quejas funcionarios MEN						
Tipología	Abril			Junio		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	2	4,00	100,00%	2	2,50	100,00%
Negligencia				1	12,00	100,00%
Total general	2	4,00	100,00%	3	5,67	100,00%

Durante el mes de Mayo 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 **5**

Información por dependencia

DEPENDENCIAS	QUEJA	RECLAMO	Tiempo Promedio de Respuesta	Total general
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media		2	9,50	2
Dirección de Calidad Para la Educación Superior		44	11,77	44
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	15		8,67	15
Dirección de Cobertura y Equidad		9	9,11	9
Dirección de Fomento de Educación Superior		1	16,00	1
Dirección de Fomento de la Educación Superior		1	18,00	1
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial	1	77	11,60	78
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial		39	9,51	39
Oficina Asesora Jurídica		1	14,00	1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información		1	14,00	1
Secretaría General	5		5,00	5
Unidad de Atención al Ciudadano		661	2,59	661
Total general	21	836	4,47	857

Información por dependencia y tipología

	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	INTERESES COSTOSOS	ACOSO LABORAL	CESANTIAS	COBERTURA : CUPOS	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	CONCURSO DOCENTE - CARRERA DOCENTE	COSTOS EDUCATIVOS
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media								
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	2							
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media								
Dirección de Cobertura y Equidad								
Dirección de Fomento de Educación Superior								
Dirección de Fomento de la Educación Superior	1							
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial			5	3		9	17	
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial			2			2	17	
Oficina Asesora Jurídica								
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información								
Secretaría General								
Unidad de Atención al Ciudadano		1			19			7
Total general	3	1	7	3	19	11	34	7

Información por dependencia y tipología

	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A RECLAMOS CONTRA SERVICIOS MEN	EVALUACION DE COMPETENCIAS	EVALUACION DE COMPETENCIAS, REUBICACION SALARIAL Y ASCENS	FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE	FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	1			1		
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	2					
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media						
Dirección de Cobertura y Equidad					2	7
Dirección de Fomento de Educación Superior		1				
Dirección de Fomento de la Educación Superior						
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial			3	33		
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial			2	12		
Oficina Asesora Jurídica						
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	1					
Secretaría General						
Unidad de Atención al Ciudadano						
Total general	4	1	5	46	2	7

Información por dependencia y tipología

	FALTA RESPUESTA SOLICITUDES ICETEX	FALTAS GRAVES (VIOLADORES, ACOSADORES, MALTRATO)	GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - ACCESIBILIDAD	GESTION INSTITUCIONAL: ADMINISTRATIVA (DOCE)	GESTION INSTITUCIONAL: ADMINISTRATIVA (INFRAESTRUCTURA,	IMPOSIBILIDAD DE INSCRIBIRSE PRUEBAS DE ESTADO (SABER - ECAES - ICFES)	INTERESES COSTOSOS
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media							
Dirección de Calidad Para la Educación Superior				1			
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media		15					
Dirección de Cobertura y Equidad							
Dirección de Fomento de Educación Superior							
Dirección de Fomento de la Educación Superior							
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial		1					
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial							
Oficina Asesora Jurídica			1				
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información							
Secretaría General							
Unidad de Atención al Ciudadano	4			66	511	7	1
Total general	4	16	1	67	511	7	1

Información por dependencia y tipología

	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	IRREGULARIDADES EN EL MANEJO DE RECURSOS FINANCIEROS	NEGACION DE CREDITOS	NEGLIGENCIA	NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTR	ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DO	PRESTAMOS MAL LIQUIDADOS
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media							
Dirección de Calidad Para la Educación Superior							
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media							
Dirección de Cobertura y Equidad							
Dirección de Fomento de Educación Superior							
Dirección de Fomento de la Educación Superior							
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial		2					
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial		1					
Oficina Asesora Jurídica							
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información							
Secretaría General	4			1			
Unidad de Atención al Ciudadano			1		1	1	1
Total general	4	3	1	1	1	1	1

Información por dependencia y tipología

	RECLAMOS CONTRA OTROS	RECLAMOS SERVICIO PENSION	RECLAMOS SERVICIO SALUD	RESULTADOS ERRADOS DE PRUEBAS DE ESTADO (SABER - ECAES - ICFES)	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CLARIDAD	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - CULTURA DE SERVICI	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMI	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	ÚTILES INÚTILES
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media									
Dirección de Calidad Para la Educación Superior					1		1	37	
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media									
Dirección de Cobertura y Equidad									
Dirección de Fomento de Educación Superior									
Dirección de Fomento de la Educación Superior									
Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial		1	4						
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial		2	1						
Oficina Asesora Jurídica									
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información									
Secretaría General									
Unidad de Atención al Ciudadano	18			2		9			12
Total general	18	3	5	2	1	9	1	37	12

Quejas otras entidades

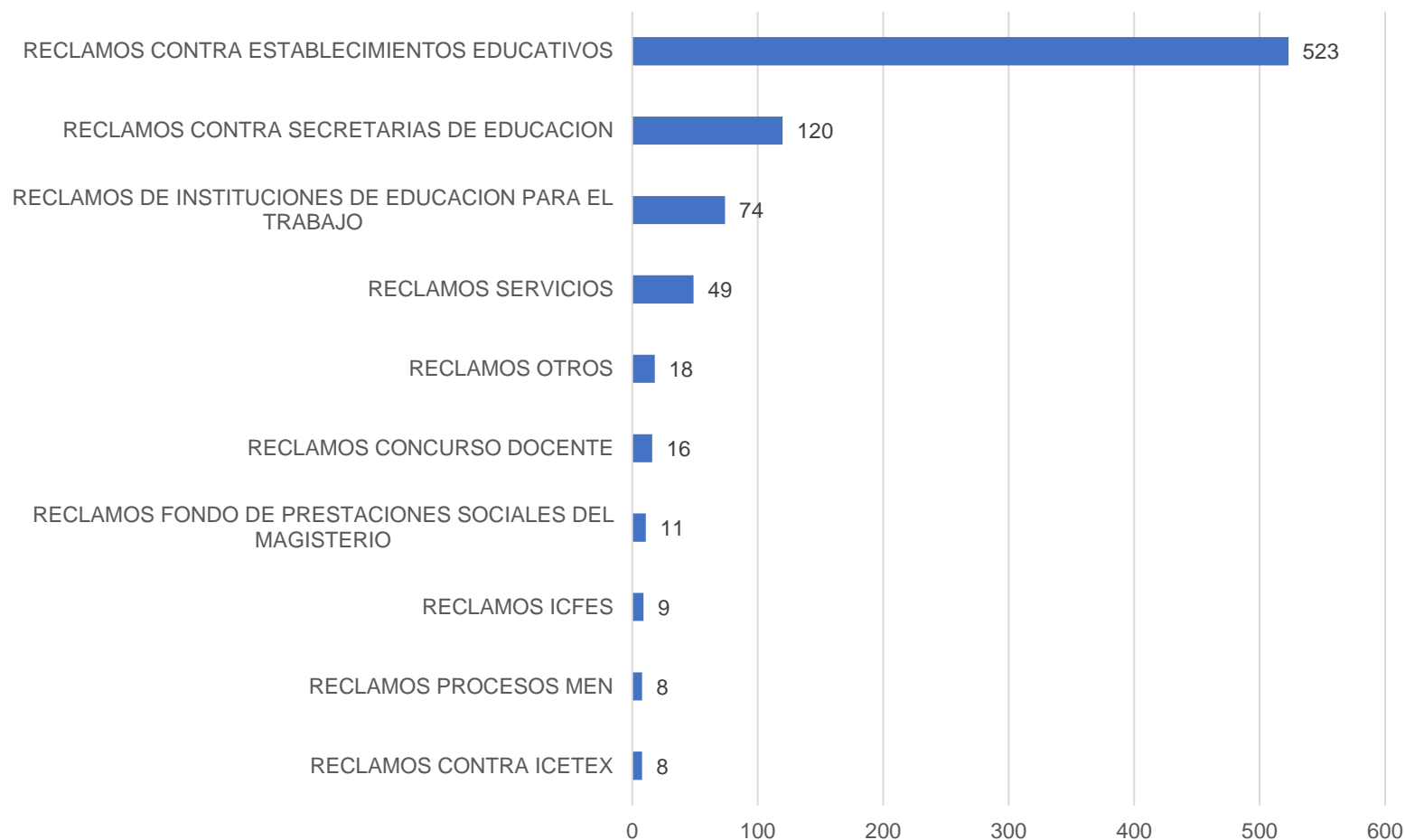
Del total de quejas recibidas durante el trimestre (21), **16** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 16 quejas corresponden a la misma tipología



Reclamos otras entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **99% (857)** del total (836) de los reclamos recibidos en el trimestre.



Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

Información discriminada por eje temático y tipología

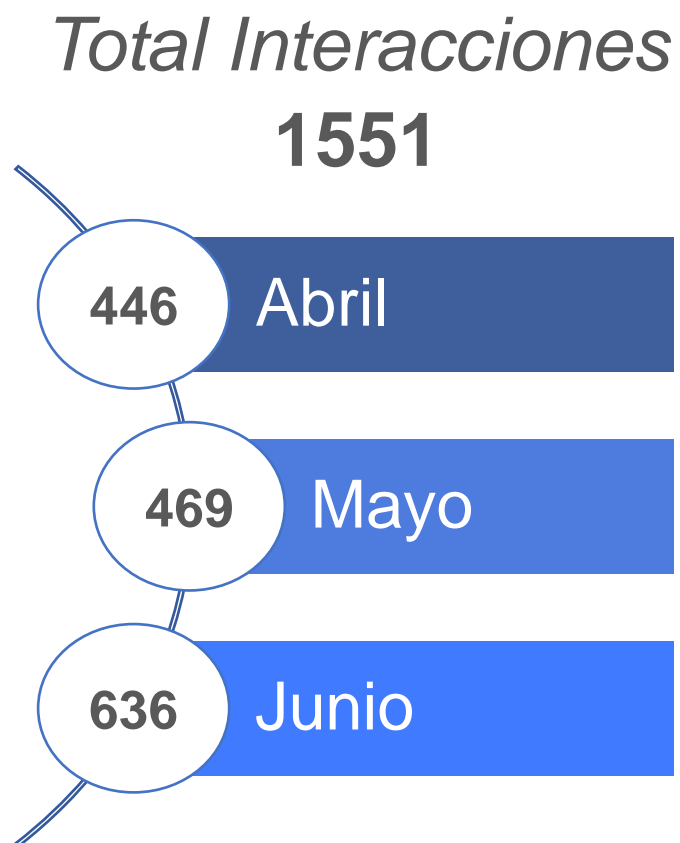
Reclamos contra establecimientos educativos	523	Gestión institucional: administrativa - infraestructura	511
		Útiles Inútiles	12
Reclamos contra secretarías de educación	120	Acoso laboral	7
		Cobertura : cupos	19
		Concurso docente - carrera docente	34
		Evaluación de competencias, reubicación salarial y ascenso	46
		Falta de infraestructura o infraestructura deficiente de	2
		Falta de infraestructura o infraestructura deficiente de	7
		Irregularidades en el manejo de recursos financieros	3
		Nivelación salarial / pago de salarios / primas entre otro	1
Organización de plantas de personal directivo docente,	1		
Reclamos otros	18	Reclamos contra otros	18

Información discriminada por eje temático y tipología

Reclamos ICFES	9	Imposibilidad de inscribirse pruebas de estado (SABER - ECAES - ICFES)	7
		Resultados errados de pruebas de estado (SABER - ECAES - ICFES)	2
Reclamos fondo de prestaciones sociales del magisterio	25	Cesantías	3
		Reclamos servicio pensión	3
		Reclamos servicio salud	5
Reclamos de instituciones de educación para el trabajo	21	Gestión Institucional: Administrativa Docente	67
		Costos Educativos	7
Reclamos concurso docente	16	Evaluación de Competencias	5
		Comision nacional del servicio civil	11

Atención presencial

Interacciones atendidas a través del canal presencial



Categorización de las Interacciones



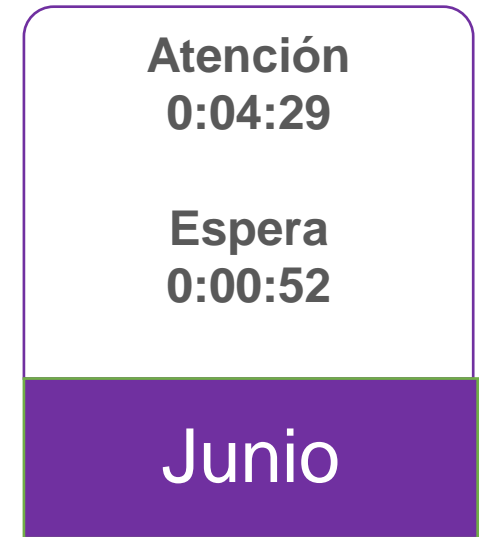
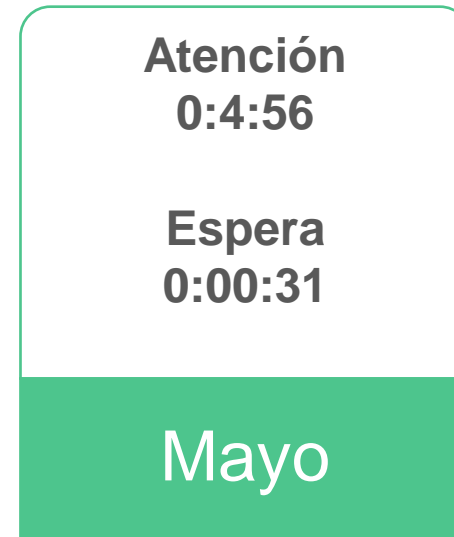
Tiempo promedio

Tiempo promedio
Atención

00:04:06

Tiempo promedio
Espera

00:00:38

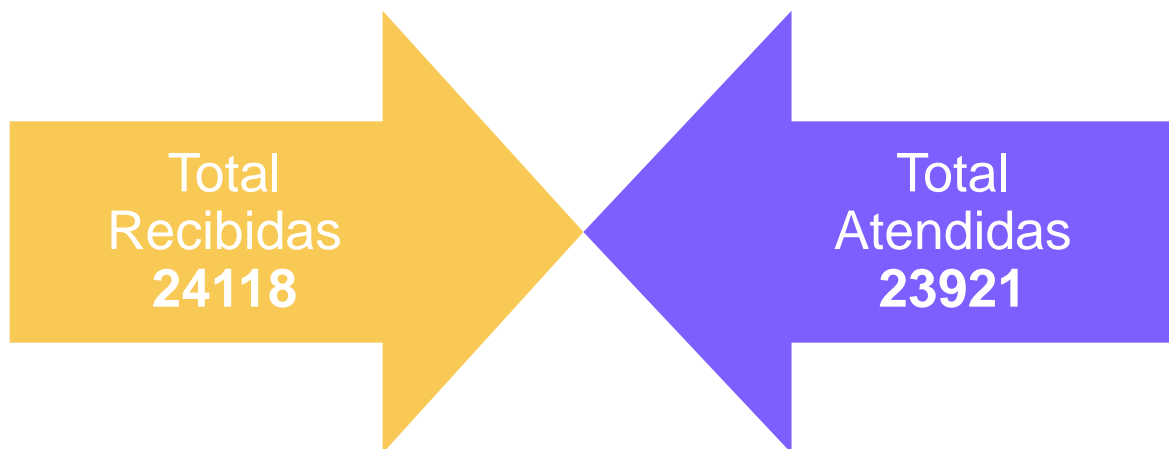


Centro de contacto

Tabla información general

Canal telefónico

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Abril	7033	6946	95.15%	87	1,24%
Mayo	8723	8688	96,27%	35	0,40%
Junio	8362	8287	96,93%	75	0,90%



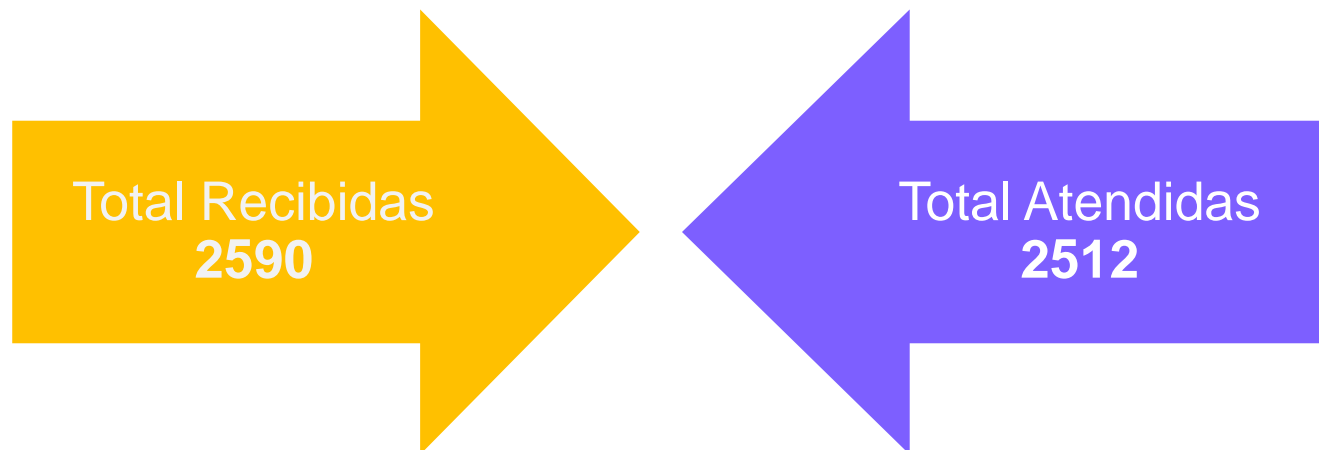
El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

96,60%

Tabla información general

Chat

Mes	Interacciones Recibidas	Interacciones Atendidas	% Interacciones Atendidas	Interacciones Abandonadas y otras interacciones	% Interacciones abandonadas y otras interacciones
Abril	839	835	99,52%	4	0,48%
Mayo	992	920	99,78%	2	0,22%
Junio	759	757	99,74%	2	0,26%



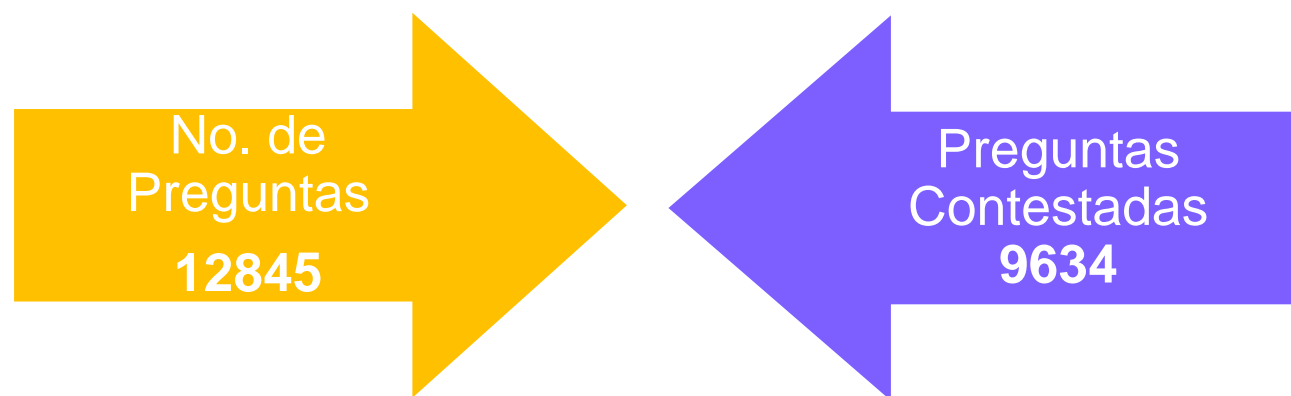
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

99,68%

Tabla información general

Chat Bot

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Abril	3776	2954	822	78,23%
Mayo	4939	3412	1527	69,08%
Junio	4130	3268	862	79,13%



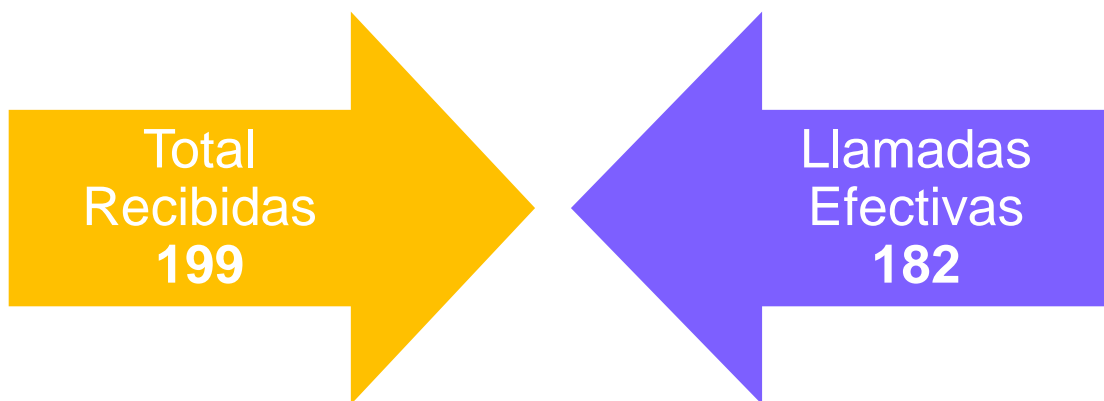
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

75,48%

Tabla información general

Web Call Back

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Abril	58	53	91%
Mayo	59	53	90%
Junio	82	76	93%



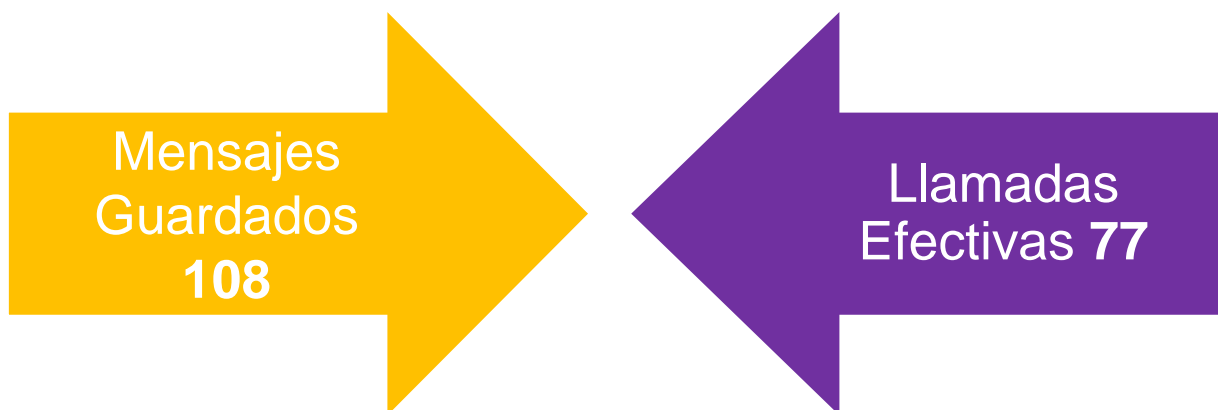
El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

91,30%

Tabla información general

Buzón

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Abril	22	11	50,0%
Mayo	41	31	75,6%
Junio	45	35	77,8%



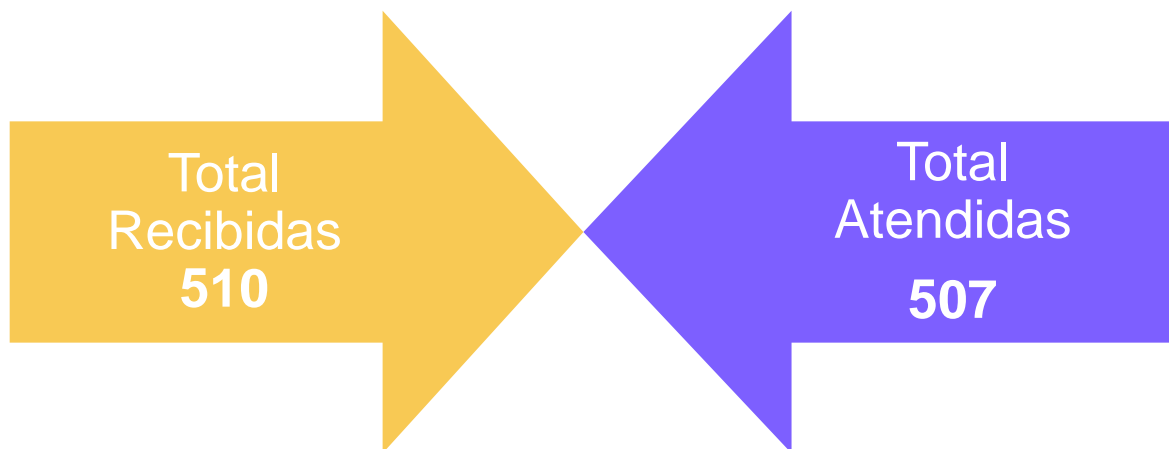
El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

67,80%

Tabla información general

Click to Call

Mes	Llamadas Recibidas	Llamadas Atendidas	%Llamadas Atendidas	Llamadas Abandonadas y otras interacciones	% Llamadas abandonadas y otras interacciones
Abril	144	144	100%	0	0,00%
Mayo	170	169	99,41%	1	0,59%
Junio	196	194	98,98%	2	1,02%



El porcentaje de llamadas atendidas del trimestre es

99,46%



Educación