



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

**INFORME TRIMESTRAL PQRSD**

**Primer Trimestre 2023**

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



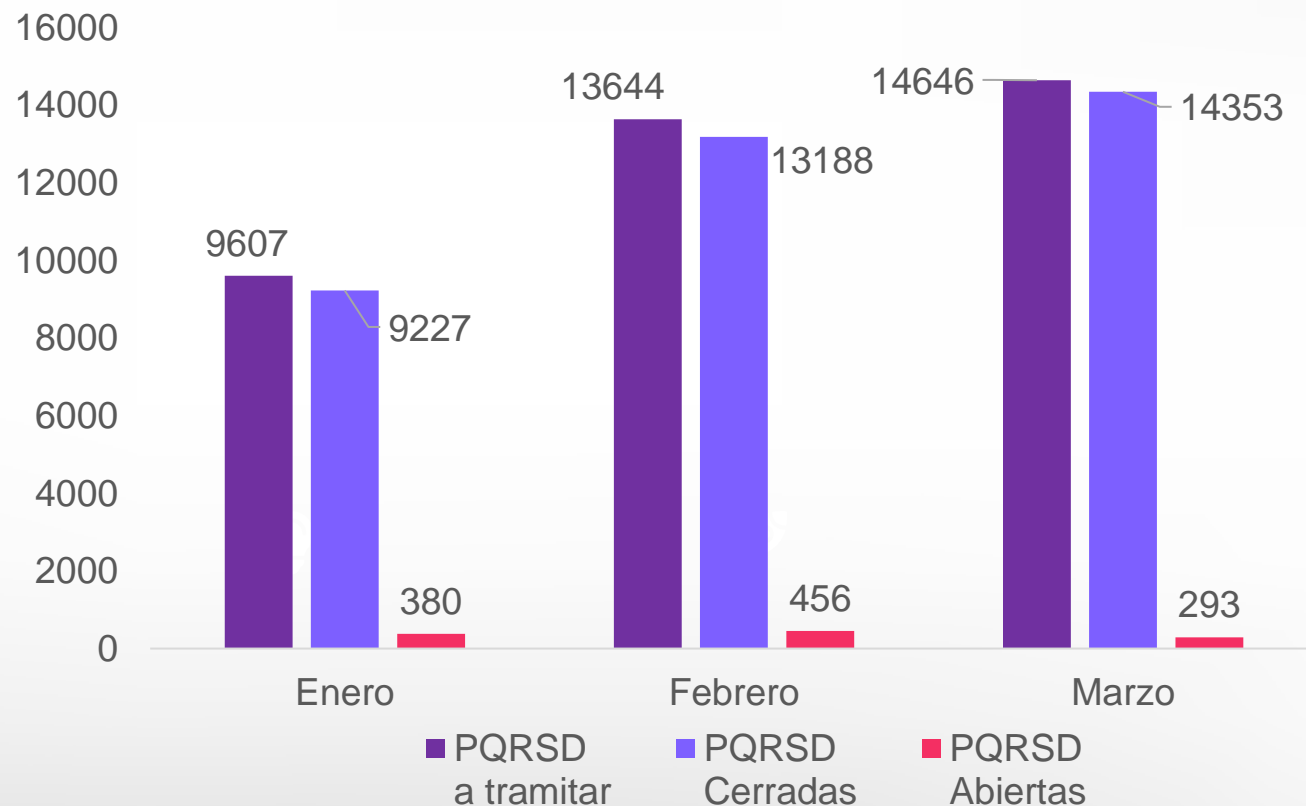
# PQRSD primer trimestre 2023



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

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

Mes	PQRSD a tramitar	PQRSD Cerradas	PQRSD Abiertas
Enero	9607	9227	380
Febrero	13644	13188	456
Marzo	14646	14353	293
Total	37897	36768	1129



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

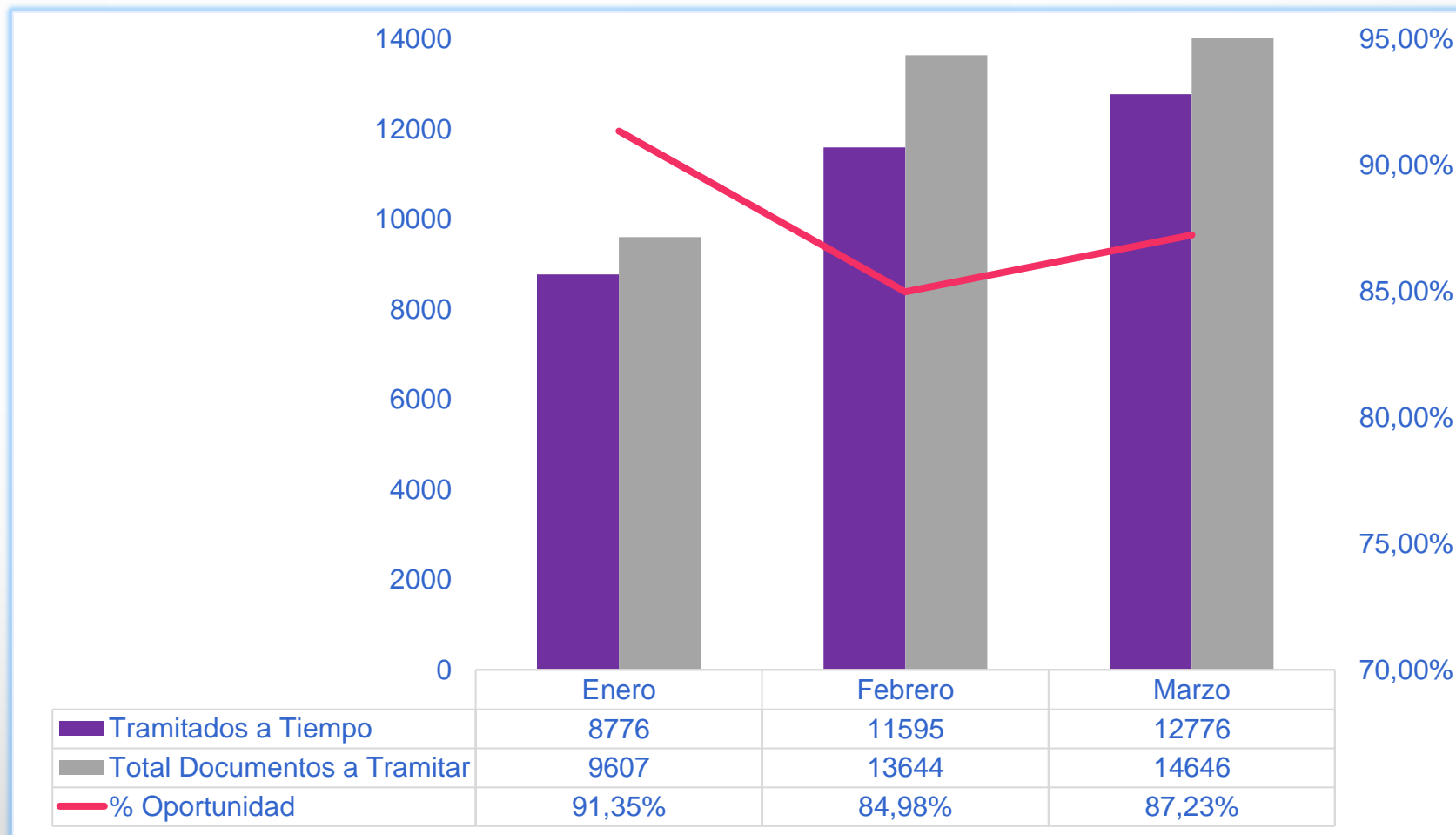
# 37897

## Porcentaje de oportunidad trimestral

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

**87,47%**

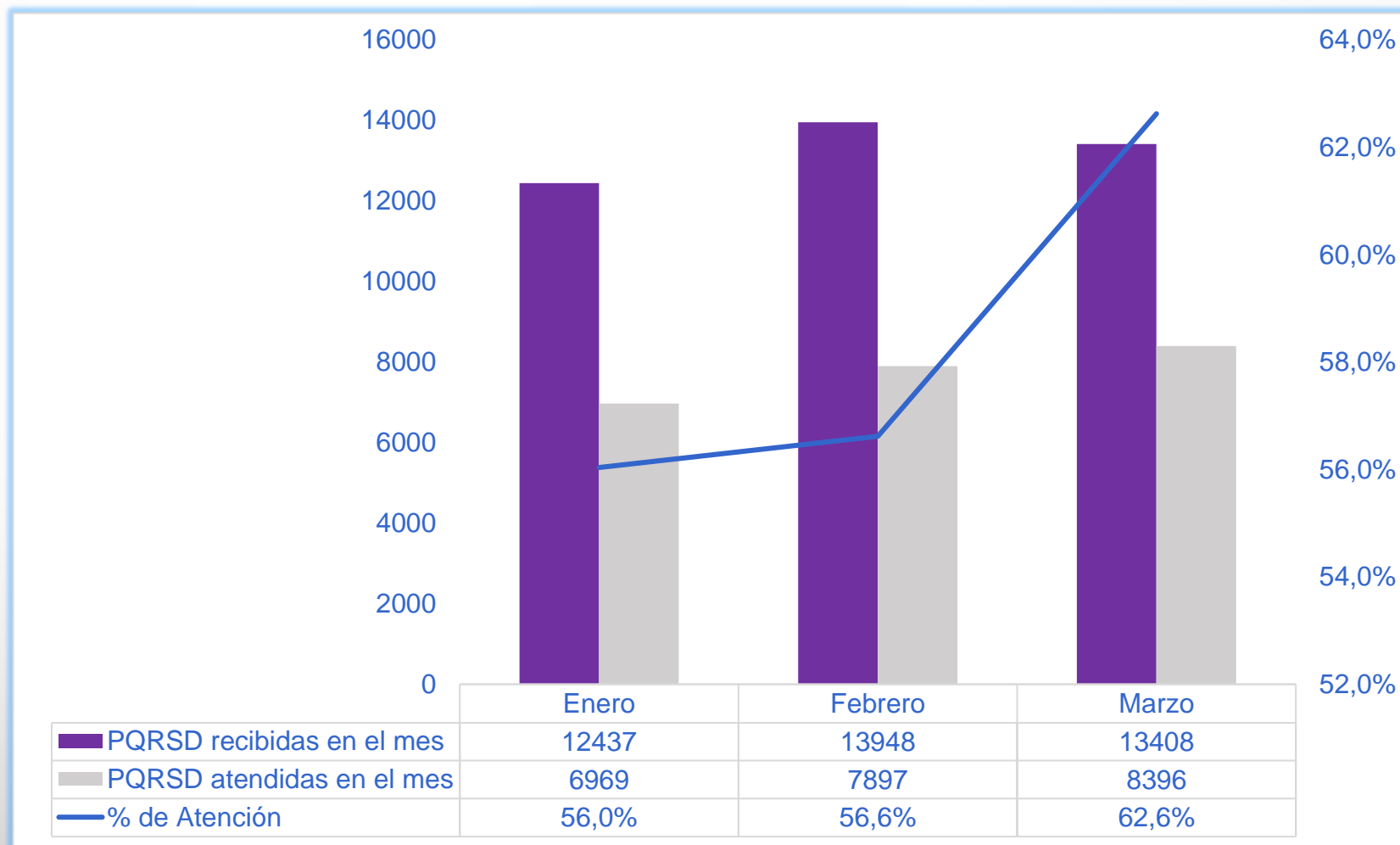
Con respecto al trimestre anterior el indicador disminuyo en **3.52%**



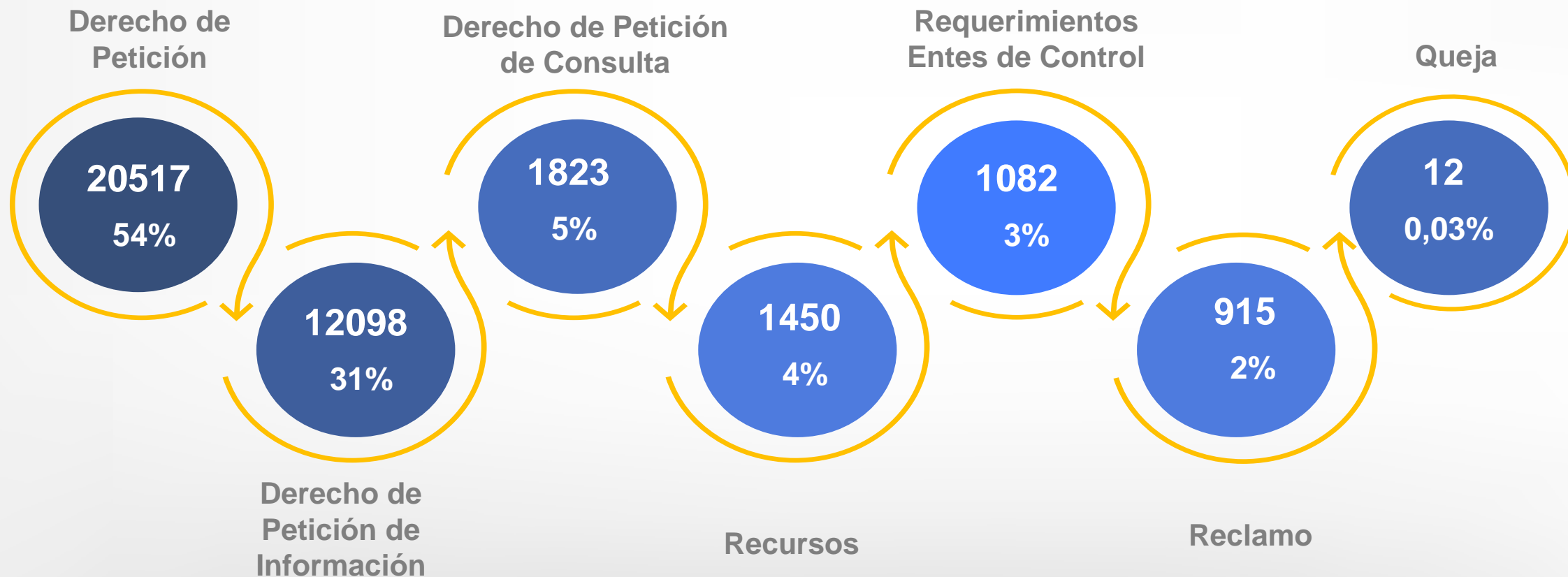
## Porcentaje de atención trimestral

Durante el primer trimestre del año 2023 se recibieron en total 39.793 PQRSD, de las cuales fueron atendidas en este mismo período 23.262, por lo que se obtuvo un porcentaje de atención del

# 58,5%



## Tipo de requerimiento cantidad vs porcentaje de participación



El **86%** 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 **2,47%**

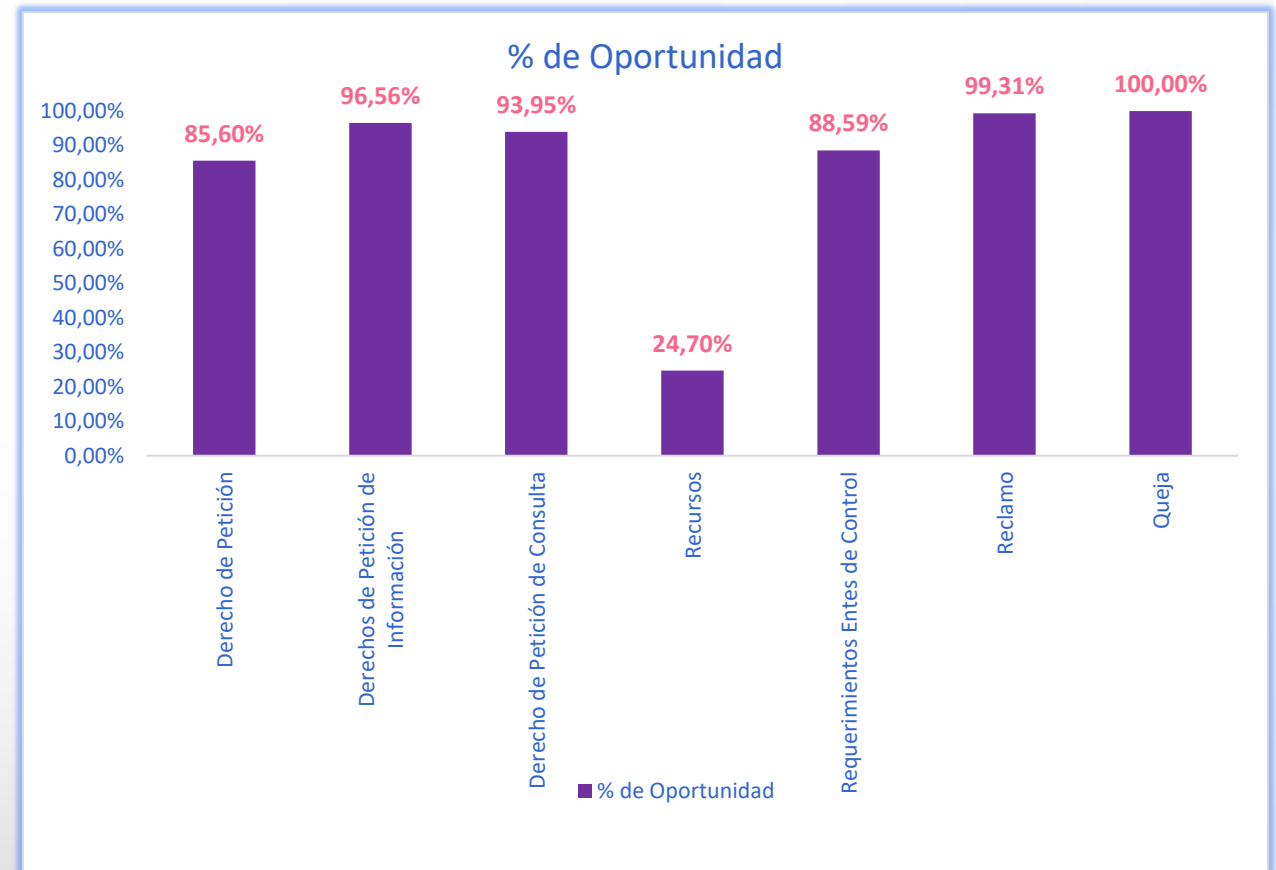
# PQRSD primer trimestre 2023



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Detalle por tipo de requerimiento

Tipo de Requerimiento	Cantidad a tramitar	Cerradas	Abiertas
Derecho de Petición	20517	20262	255
Derechos de Petición de Información	12098	12076	22
Derecho de Petición de Consulta	1823	1813	10
Recursos	1450	1073	937
Requerimientos Entes de Control	1082	915	9
Reclamo	915	513	
Queja	12	12	
Sugerencia			
<b>Total General</b>	<b>37897</b>	<b>36664</b>	<b>1233</b>

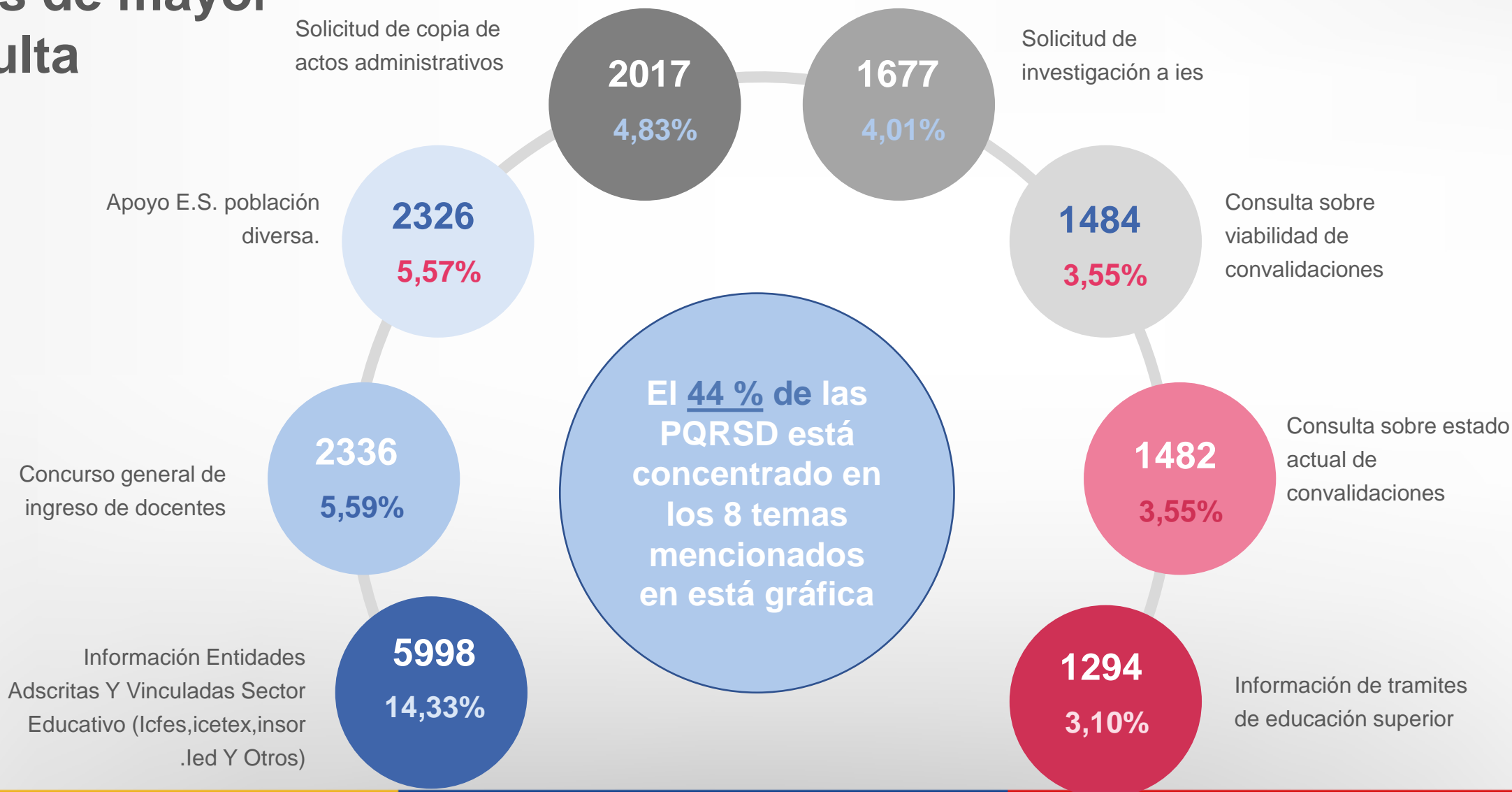


# PQRSD primer trimestre 2023



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 **43,70% (16562 PQRSD)** del total de documentos que se debían tramitar en el MEN

Dependencia	Cantidad	% Participación
Unidad de Atención al Ciudadano	11923	31,46%
Grupo de Convalidaciones	4639	12,24%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3513	9,27%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3352	8,85%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3209	8,47%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1411	3,72%
Subdirección de Talento Humano	826	2,18%
Oficina Asesora Jurídica	627	1,65%
Subdirección de Acceso	615	1,62%
Oficina Asesora Planeación Finanzas	606	1,60%
Subdirección de Fomento de Competencias	586	1,55%
Subdirección de Contratación	544	1,44%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	539	1,42%
Subdirección de Monitoreo y Control	498	1,31%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	490	1,29%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	488	1,29%
Grupo de Certificaciones	372	0,98%
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	342	0,90%
Programa Todos a Aprender	334	0,88%



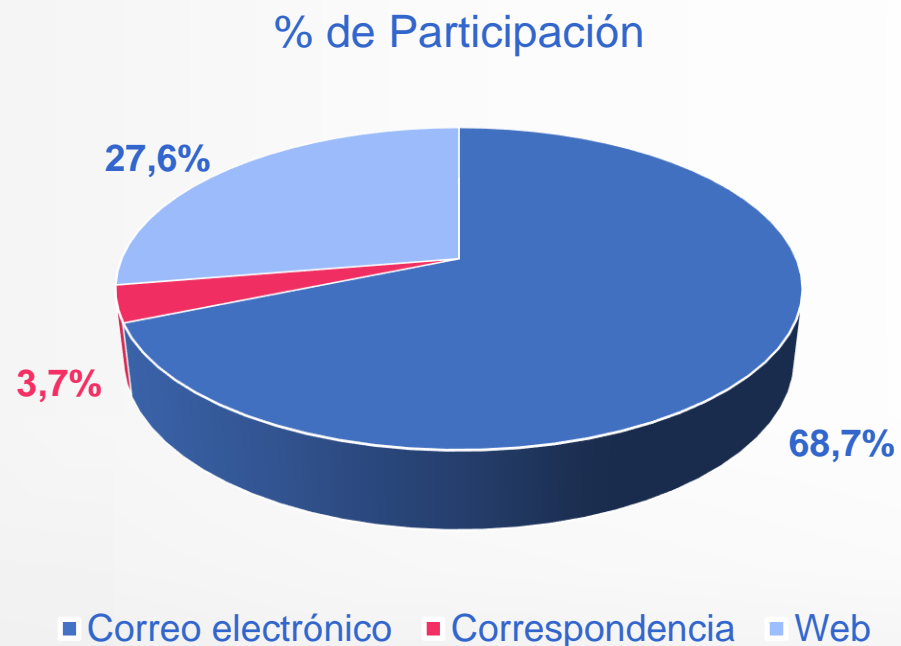
## Detalle por dependencia

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

Dependencia	Cantidad	% Participación
Dirección de Cobertura y Equidad	320	0,84%
Grupo de Tesorería	285	0,75%
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	232	0,61%
Entes de Control	223	0,59%
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	191	0,50%
Subdirección de Permanencia	169	0,45%
Asesores del despacho	164	0,43%
Cna	162	0,43%
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	151	0,40%
Despacho del Viceministro de Educación Superior	124	0,33%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	103	0,27%
Grupo de Recaudo	100	0,26%
Secretaría General	94	0,25%
Pueblos y Comunidades Étnicas	78	0,21%
Despacho del Ministro	70	0,18%
Oficina de Control Interno	65	0,17%

Dependencia	Cantidad	% Participación
Grupo de Gestión Documental	61	0,16%
Subdirección de Gestión Administrativa	59	0,16%
Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales	58	0,15%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	53	0,14%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	43	0,11%
Dirección de Primera Infancia	29	0,08%
Grupo de Instrucción Disciplinaria	29	0,08%
Grupo de Contabilidad	27	0,07%
Grupo de Presupuesto	18	0,05%
Oficina Asesora de Comunicaciones	16	0,04%
Grupo de Control Interno Disciplinario	15	0,04%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	12	0,03%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	10	0,03%
Dirección de Fomento de la Educación Superior	6	0,02%

## Detalle por canales de atención



Canal de Atención	Cantidad de PQRSD por Canal
Correo electrónico	26045
Correspondencia	1388
Web	10464
Total general	37897

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 primer trimestre del año 2023 fue

**12,02**  
días

## Tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento





# Derechos de petición de información

# PQRSD primer trimestre 2023



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Derechos de Petición de Información

**Total PQRSD a tramitar**  
**12098**

Enero	3172
Febrero	4458
Marzo	4468

**A tiempo**  
**11668**

Enero	3132
Febrero	4323
Marzo	4213

**Extemporáneas**  
**430**

Enero	40
Febrero	135
Marzo	255

**Respuestas Negativas**  
**62**

**Respuestas Negativas  
por Inexistencia de  
información**  
**41**

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

**Abiertas**  
**19**

**Cerradas**  
**12098**

# PQRSD primer trimestre 2023

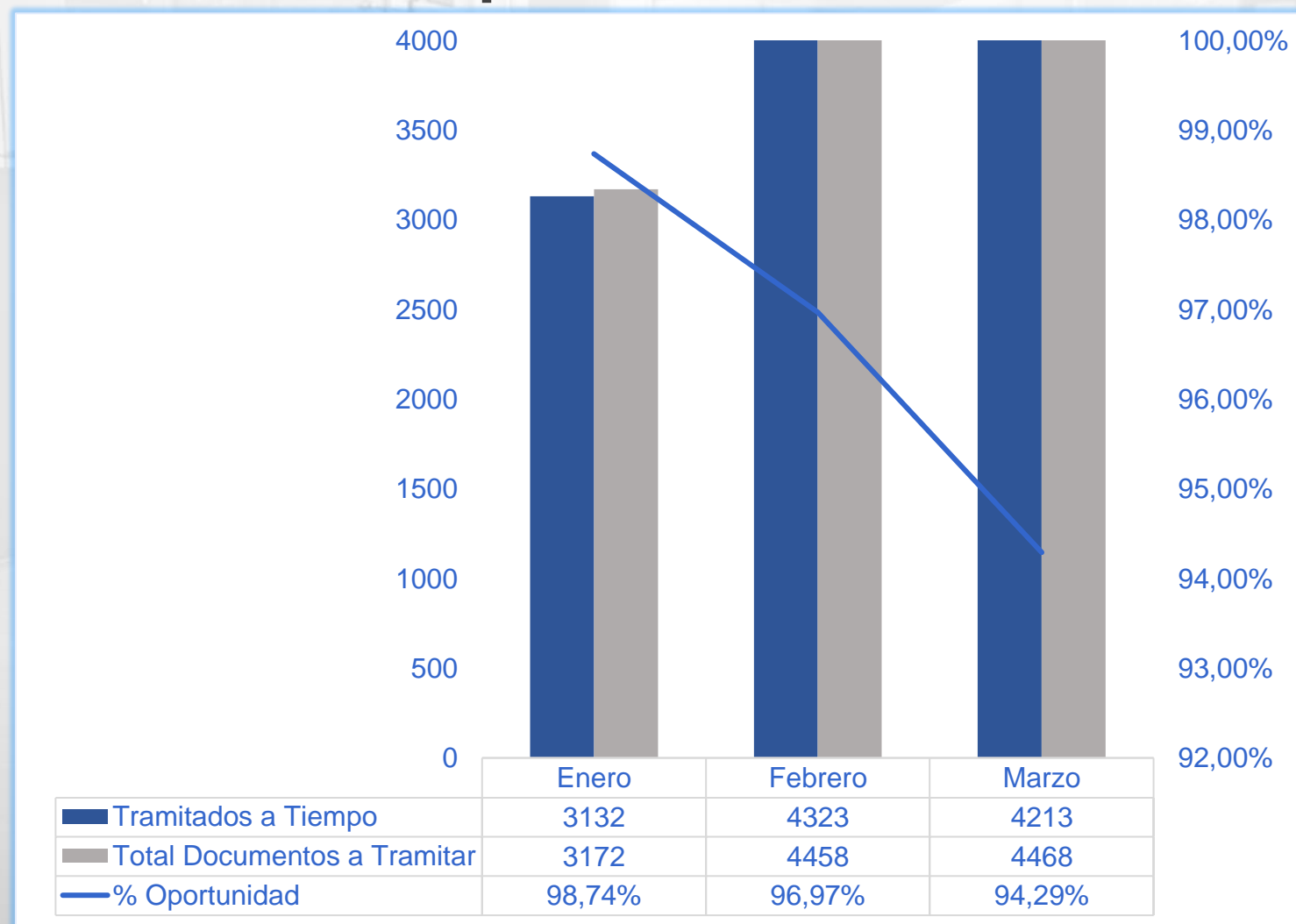


MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Porcentaje de oportunidad derechos de petición de información

El porcentaje de oportunidad general para los Derechos de Petición de Información fue de

**96%**





MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL



# 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	1	5,0	100,00%	184	4,8	96,2%	185	4,8	96,2%
Febrero	5	14,0	100,00%	304	4,2	97,0%	309	4,3	97,1%
Marzo	3	3,7	100,00%	431	5,1	97,0%	434	5,1	97,0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9,6</b>	<b>100,0%</b>	<b>919</b>	<b>4,7</b>	<b>96,8%</b>	<b>928</b>	<b>4,8</b>	<b>96,9%</b>

## Información General Trimestral Quejas y Reclamos

Quejas
<b>9</b>
0,97%

Reclamos
<b>919</b>
99,03%

Indicador de Oportunidad	
Trimestre	96,6%
Quejas	100%
Reclamos	96,8%

Tipo Requerimiento	Detalle Mensual Quejas vs Reclamos					
	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	1	100%	5	100%	3	100%
Reclamo	184	96,2%	304	97,0%	431	97,0%
Total general	<b><u>185</u></b>	<b>96,2%</b>	<b><u>309</u></b>	<b>97,1%</b>	<b><u>434</u></b>	<b>97,0%</b>



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

# PQRSD primer trimestre 2023



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

69

### Indicador de Oportunidad

Trimestre

83,3%

Quejas

100%

Reclamos

82,6%

### Detalle Mensual Quejas vs Reclamos

Tipo Requerimiento	Enero		Febrero		Marzo	
	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad	Cantidad	% Oportunidad
Queja	0	-%	3	100%	0	-%
Reclamo	20	95,00%	31	80,6%	18	72,2%
Total general	<u>20</u>	90,50%	<u>34</u>	95,00%	<u>18</u>	95,50%

## Detalle de las quejas y los reclamos por tipología

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

Reclamos procesos MEN				
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total
Demora en las respuestas a derechos de petición	2	10	1	13
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

Reclamos servicios				
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Total
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - cultura de servicio	4		1	5
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite		1		1
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	13	19	15	47
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>53</b>

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

### Detalle Mensual

Tipología	Reclamos servicios								
	Enero			Febrero			Marzo		
	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	4	13,5	100%	-	-	-	1	3,0	100%
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - eficacia del trámite	-	-	-	1	3,0	100%	-	-	-
Trámites de aseguramiento de calidad en educación superior - oportunidad	13	12,5	92%	19	10,2	74%	15	8,2	67%
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>12,8</b>	<b>94%</b>	<b>20</b>	<b>9,9</b>	<b>75%</b>	<b>16</b>	<b>8,1</b>	<b>69%</b>

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

Indicador de Oportunidad

**79%**

Tiempo Promedio de Respuesta

**10,3**

## 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 petición	2	11,5	100%	10	4,2	90%	1	4,0	100%
Total general	2	11,5	100%	10	4,2	90%	1	4,0	100%

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

Indicador de Oportunidad

**92%**

Tiempo Promedio de Respuesta

**5,3**

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

### Detalle Mensual

Quejas funcionarios MEN			
Tipología	Febrero		
	Cantidad	Tiempo en días	% Oportunidad
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1	5,0	100%
Negligencia	2	23,0	100%
Total general	3	17,0	100%

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

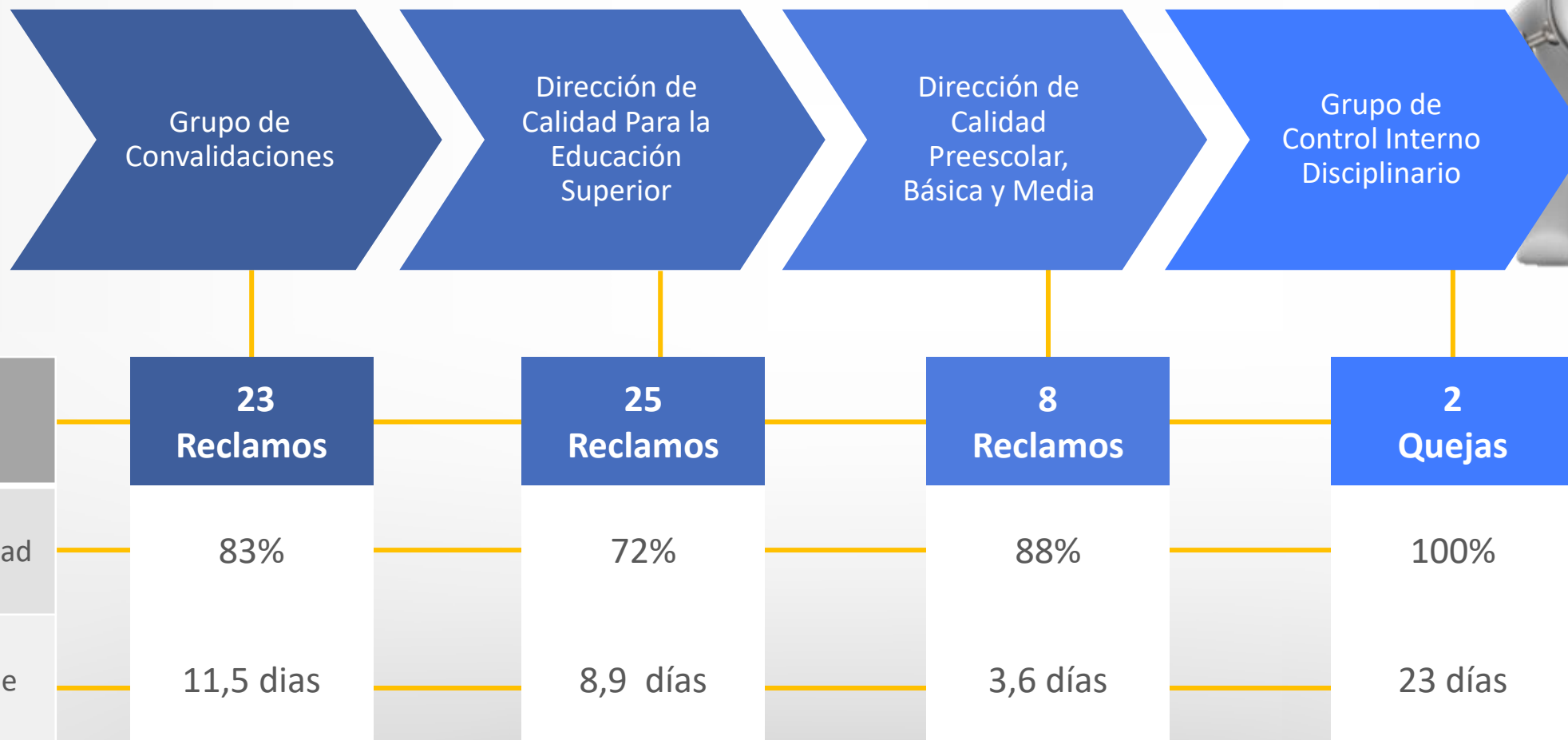
El resultado general del trimestre para los ejes temáticos: Irregularidades en el ejercicio de sus funciones y Negligencia

Indicador de Oportunidad **100%**

Tiempo Promedio de Respuesta **17**



## Información por dependencia



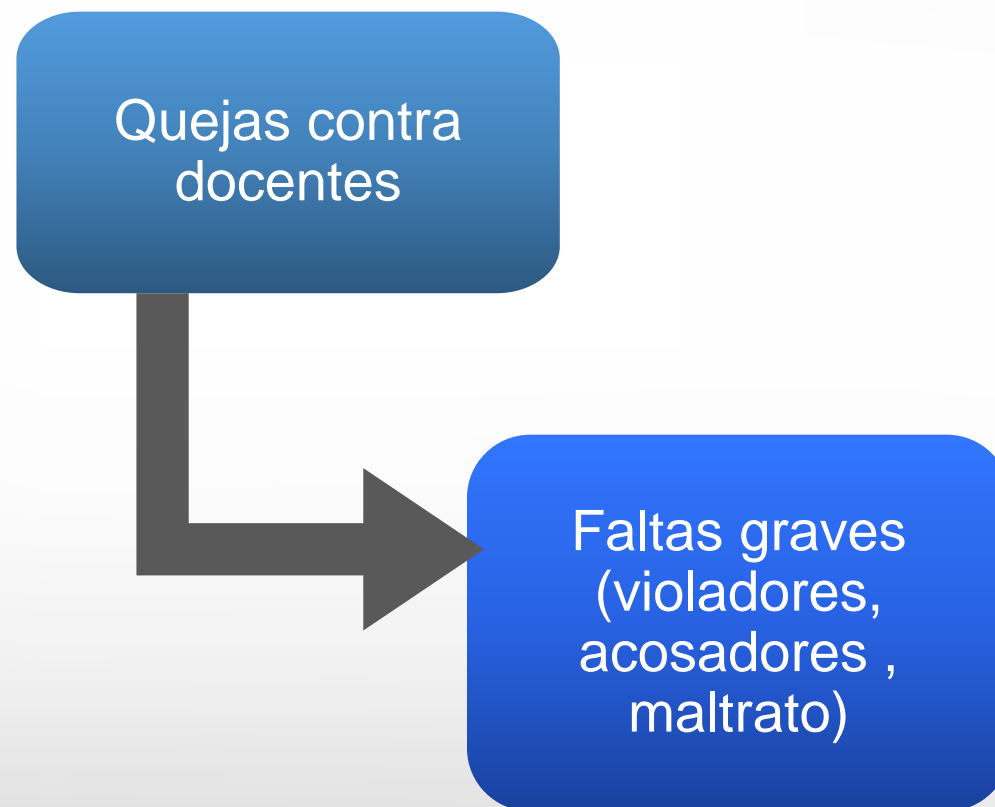
## Información por dependencia y tipología

	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	-	-	-	-	-	23	23
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	-	-	-	-	1	24	25
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	7	-	-	-	-	-	7
Grupo de Control Interno Disciplinario	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>56</b>

## Quejas otras entidades

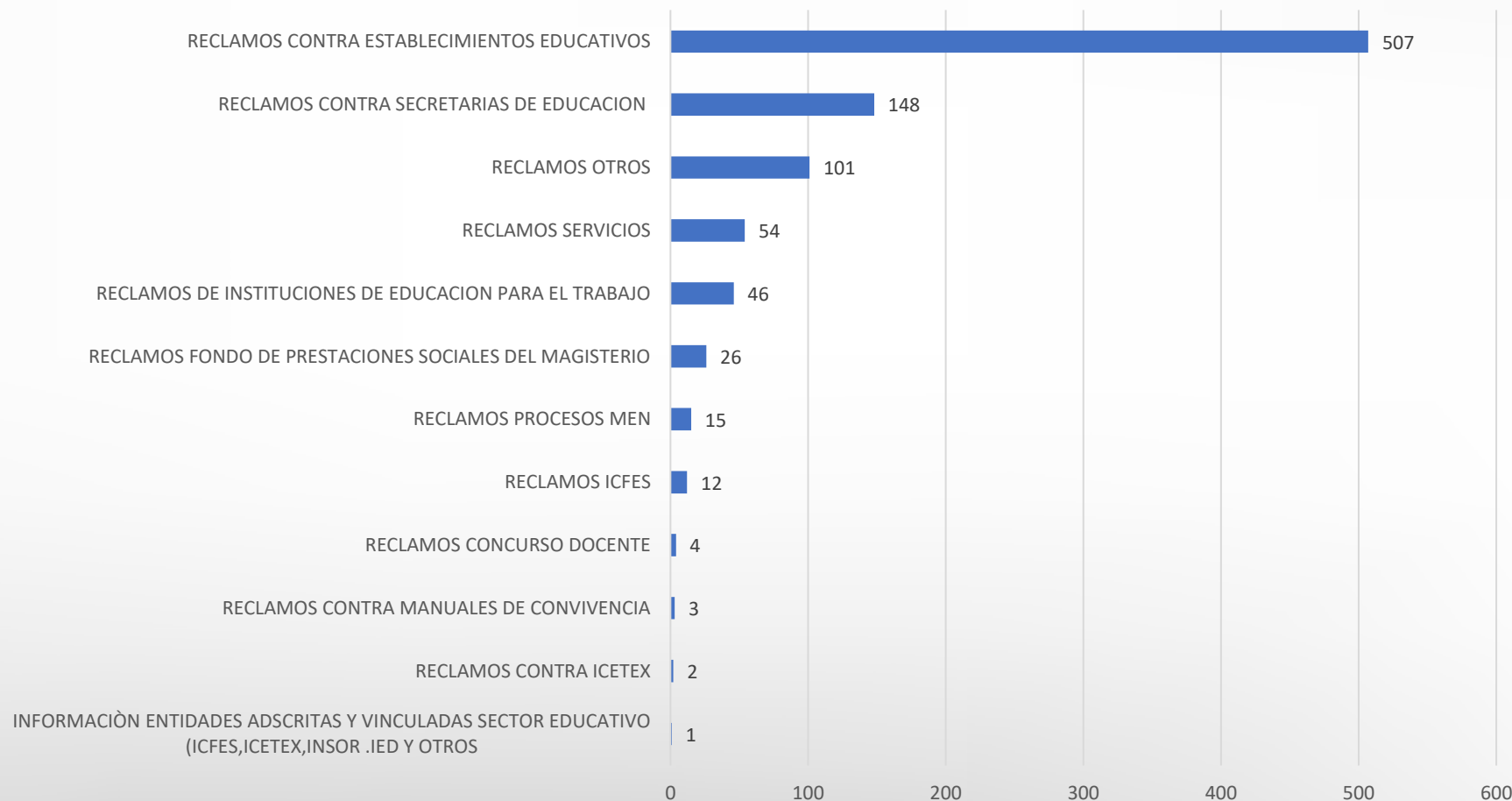
Del total de quejas recibidas durante el trimestre (5), **32** están orientadas a procesos que son atendidos por otras entidades.

Las 32 quejas corresponden a la misma tipología



## Reclamos otras entidades

Los reclamos orientados a otras entidades del sector corresponden al **99% (919)** del total (928) 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>507</b>	Gestión institucional: administrativa - infraestructura	467
		Útiles Inútiles	2
<b>Reclamos contra secretarías de educación</b>	<b>148</b>	Evaluación de competencias, reubicación salarial y ascenso	33
		Concurso docente - carrera docente	33
		Falta de infraestructura o infraestructura deficiente	6
		Cobertura : cupos	61
		Irregularidades en el manejo de recursos financieros	1
		Proceso de contratación banco de oferentes	4
		Organización de plantas de personal directivo docente	9
		Victimas del conflicto armado	1
<b>Reclamos otros</b>	<b>101</b>	Reclamos contra otros	101

## Ejes temáticos de quejas y reclamos de otras entidades

*Información discriminada por eje temático y tipología*

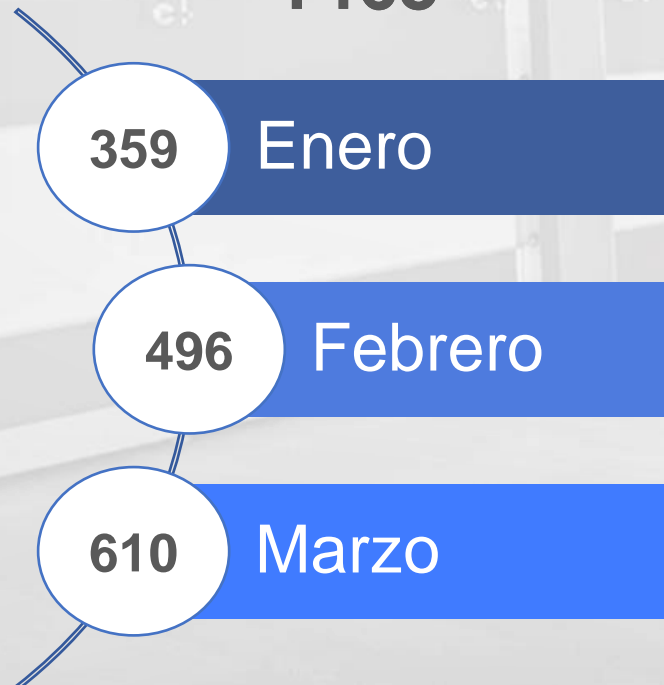
<b>Reclamos ICFES</b>	<b>35</b>	Resultados Errados de Pruebas de Estado (Saber - ECAES - ICFES)	12
<b>Reclamos fondo de prestaciones sociales del magisterio</b>	<b>25</b>	Reclamos Servicio Pensión	12
		Reclamos Servicio Salud	10
		Cesantías	4
<b>Reclamos de instituciones de educación para el trabajo</b>	<b>21</b>	Gestión Institucional: Administrativa Docente	44
		Costos Educativos	1
		Calidad E Infraestructura (Pensum. Programa	1
<b>Reclamos concurso docente</b>	<b>14</b>	Evaluación de Competencias	4



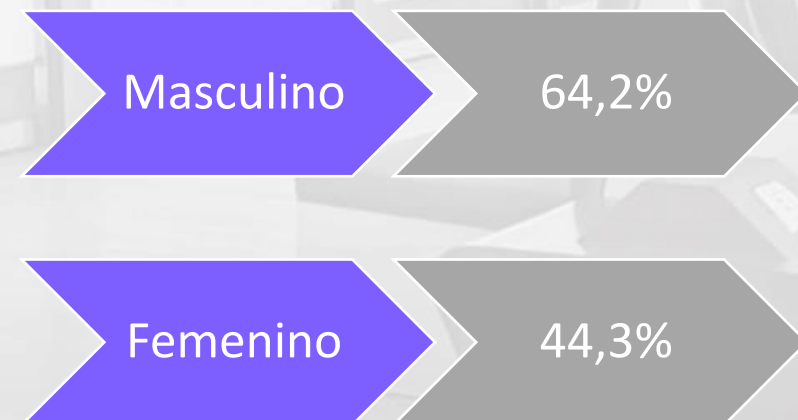
**Atención presencial**

## Interacciones atendidas a través del canal presencial

*Total Interacciones*  
**1465**



*Categorización de las Interacciones*





# PQRSD primer trimestre 2023



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

## Tiempo promedio

Tiempo promedio  
Atención

**00:05:05**

Tiempo promedio  
Espera

**00:05:20**

Atención  
0:07:27

Espera  
0:11:28

Enero

Atención  
0:2:10

Espera  
0:05:14

Febrero

Atención  
0:05:47

Espera  
0:01:48

Marzo



**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
Enero	12269	12081	98.47%	188	1,53%
Febrero	10278	9957	96,88%	321	3,12%
Marzo	9854	9759	99,04%	95	0,96%

Total Recibidas  
**32401**

Total Atendidas  
**31797**

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
Enero					
Febrero	1114	1099	98,65%	15	1,35%
Marzo	1197	1179	98,50%	18	1,50%

Total Recibidas  
2897

Total Atendidas  
2761

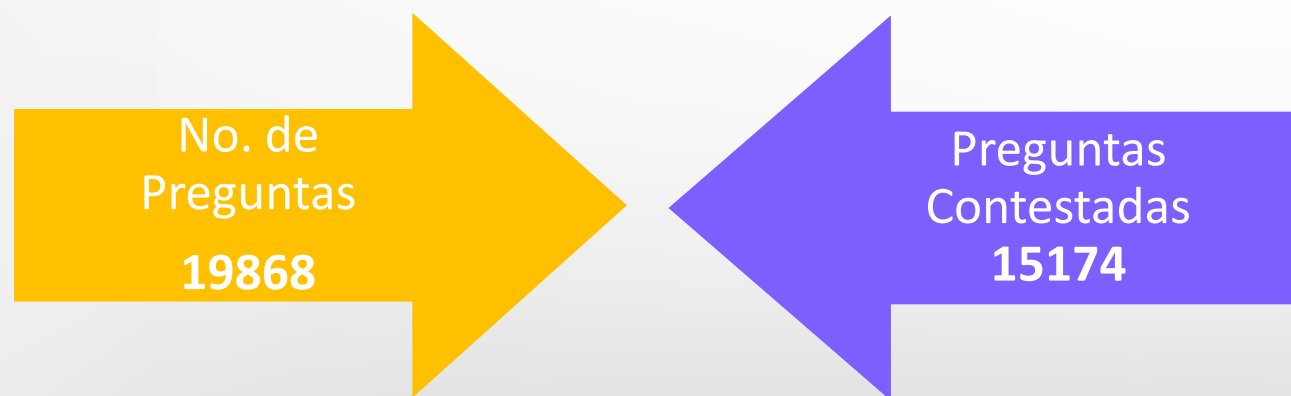
El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

**95%**

## Tabla información general

### *Chat Bot*

Mes	No. de Preguntas	Preguntas con Respuesta	Preguntas sin Respuesta	% de Resolución de Preguntas
Enero	8057	6094	1319	75,64%
Febrero	6160	4755	1405	77,19%
Marzo	5651	4325	1326	76,54%



El porcentaje de mensajes atendidos del trimestre es

# 76%

## Tabla información general

### *Web Call Back*

Mes	Solicitudes Recibidas	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero	152	110	72%
Febrero	97	66	68%
Marzo	87	79	91%

Total  
Recibidas  
**232**

Llamadas  
Efectivas **255**

El porcentaje de llamadas  
atendidas del trimestre es

**76%**

## Tabla información general

### *Buzón*

Mes	Mensajes Guardados	Llamadas Efectivas	% de Efectividad
Enero			
Febrero	36	26	72,22%
Marzo	31	22	79,97%

Mensajes  
Guardados  
**450**

Llamadas  
Efectivas **20**

El porcentaje de llamadas  
atendidas del trimestre es

**4%**



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

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

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion