



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME PQRSD

Primer trimestre 2020

Abril 2020

1.

CANALES DE ATENCIÓN MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Telefónico



Línea gratuita fuera de Bogotá:
01- 8000 - 910122.
Línea Bogotá +57 (1) 3078079.
Conmutador: +57 (1) 2222800.

Presencial



Calle 43 No. 57 - 14.
Centro Administrativo
Nacional, CAN,
Bogotá

Virtual



Página Web
Chat
Clic to Call

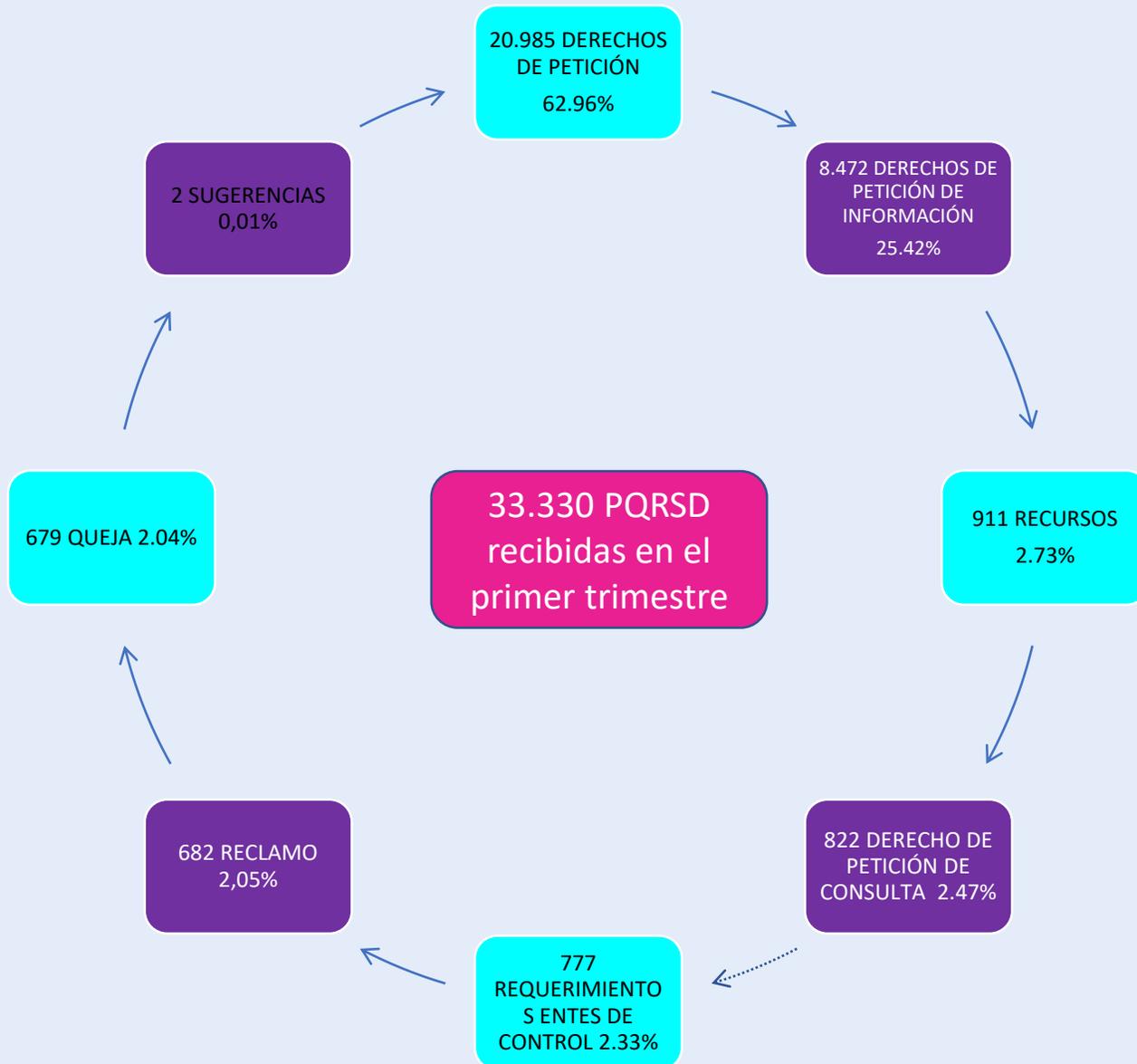
Escrito



Formulario Web
Correo electrónico
Ventanilla de Radicación



2. PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020



Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de marzo de 2020, se recibió un total de 33.330 PQRSD

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas, evidencia los Derechos de petición como la tipología más reiterada con un total de 20.985 peticiones que corresponden al 62.96% de las PQRSD, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 8.472 peticiones que corresponden al 25.42%, las PQRSD recibidos en la Entidad.

3. PQRSD POR CANAL DE COMUNICACIÓN



19.125
Virtual
57%



10.964
Escrito
33%



3.211
Presencial
10%



Durante el periodo el primer trimestre del 2020 la mayor cantidad de PQRSD ingresaron por el canal virtual con un total de 19.125 peticiones correspondiente al 57% del total de PQRSD recibidas seguida del canal escrito con un total de 10.964 PQRSD correspondiente al 33% de las peticiones recibidas

4.

PQRS D POR DEPENDENCIA

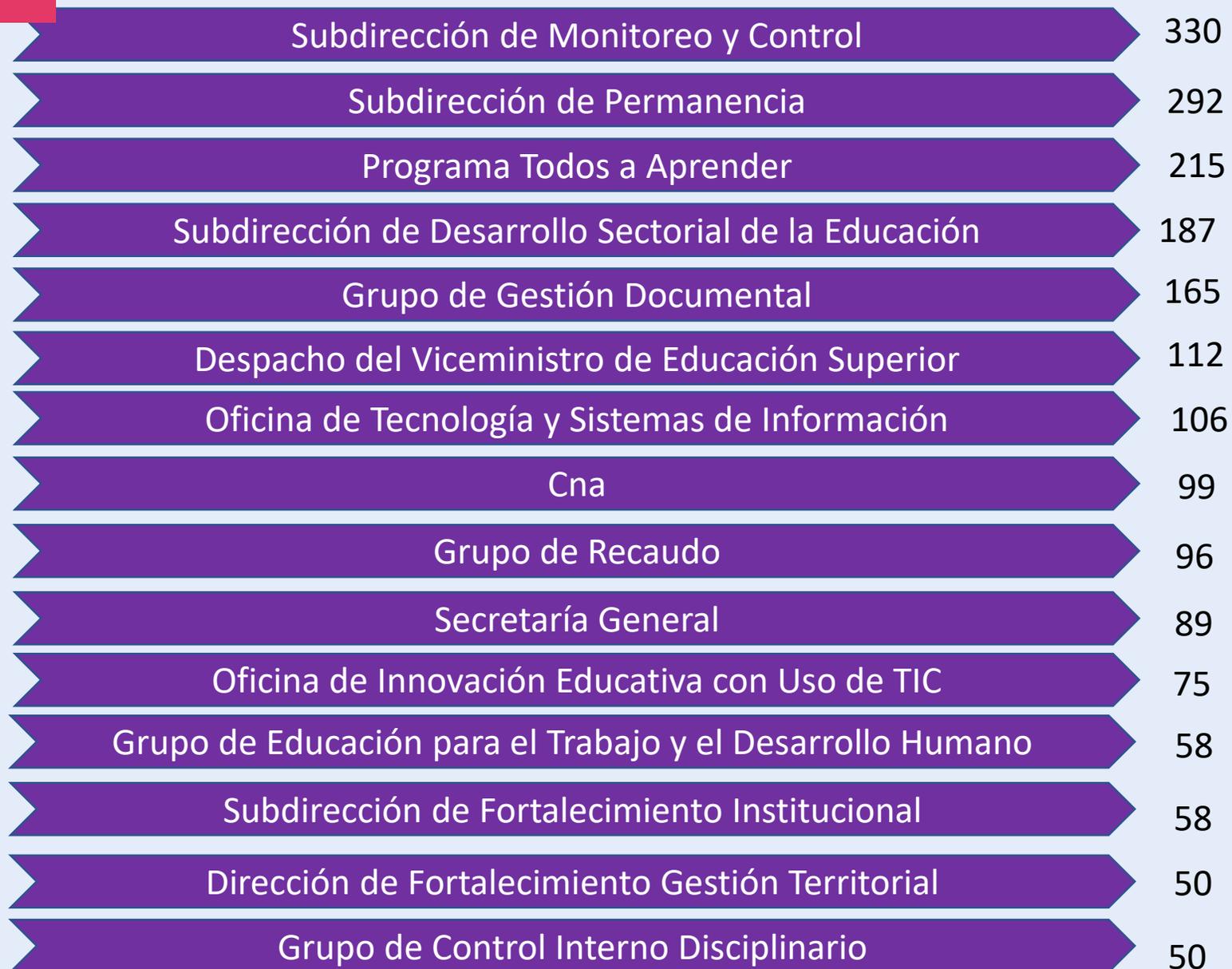
Unidad de Atención al Ciudadano	14.055
Grupo de Convalidaciones	5.058
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	2.199
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1.937
Subdirección de Inspección y Vigilancia	1.736
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1.097
Subdirección de Contratación	650
Subdirección de Talento Humano	553
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	539
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	459
Subdirección de Acceso	424
Grupo de Certificaciones	417
Subdirección de Fomento de Competencias	413
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	394
Oficina Asesora Jurídica	368
Grupo de Tesorería	358
Oficina Asesora Jurídica	340



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRS D con un total de 14.055 que corresponden al 42.16%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.058 que corresponden al 15.17%, los asuntos misionales de la Entidad.

5.

PQRSD POR DEPENDENCIA



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 14.055 que corresponden al 42.16%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.058 que corresponden al 15.17%, los asuntos misionales de la Entidad.

6. PQRSD POR DEPENDENCIA



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 14.055 que corresponden al 42.16%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 5.058 que corresponden al 15.17%, los asuntos misionales de la Entidad.

7. TEMAS DE INTERES DE LAS PQRSD

7.491 SOLICITUD DE INFORMACIÓN DOCUMENTOS RADICADOS EN EL MEN.

2.410 CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES

2.382 INFORMACIÓN ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS)

1.994 SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS AÑO 2014 a 2016

1.171 CONCURSO GENERAL DE INGRESO DE DOCENTES

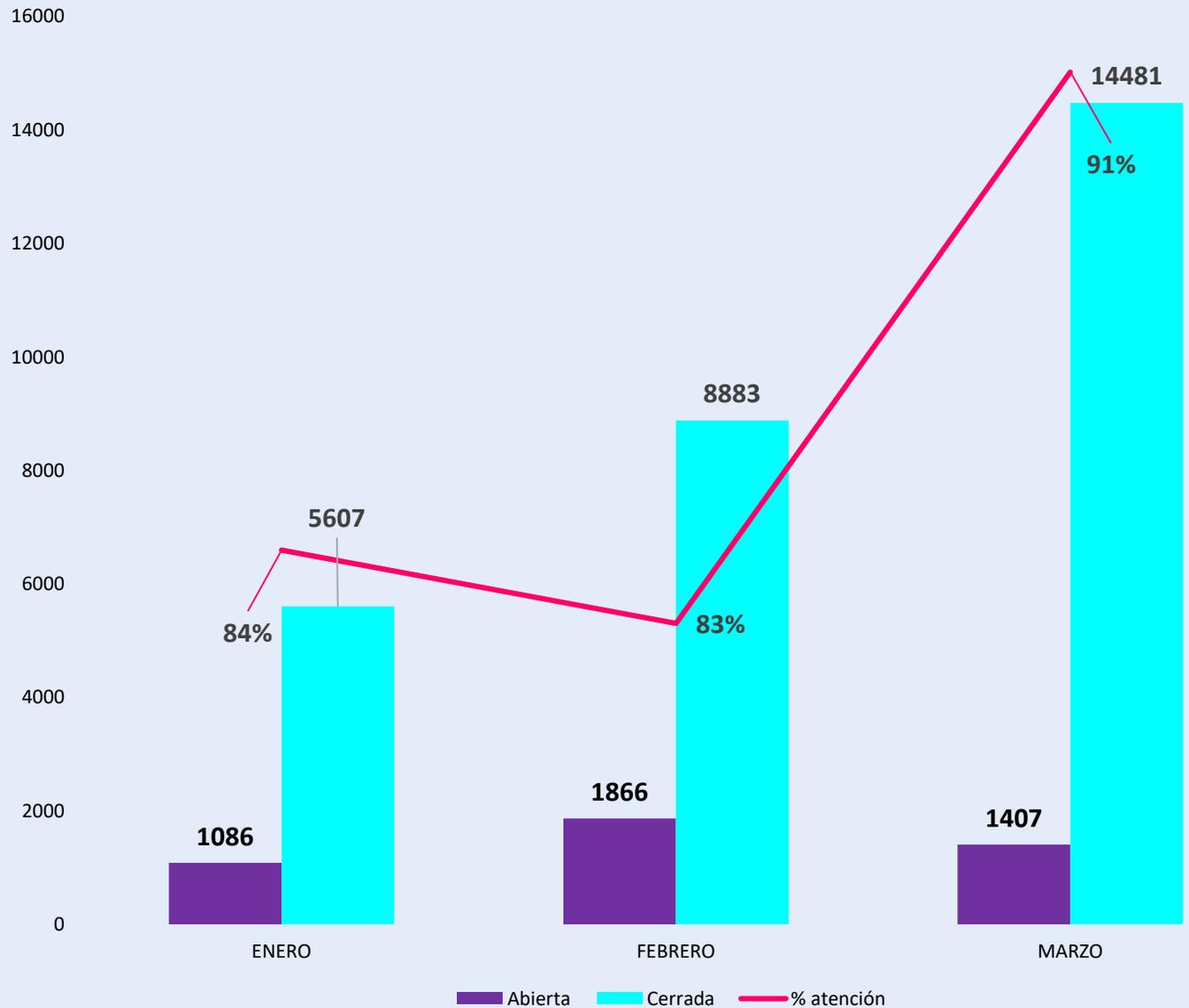
910 GENERACIÓN E

779 SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES



Durante el periodo analizado, se recibieron 33.330 requerimientos, de los cuales 7.491 corresponden al 22,47%, relacionados con temas de solicitud de información documentos radicados en el MEN, seguido por consulta sobre estado actual de convalidaciones con un total de 2.410

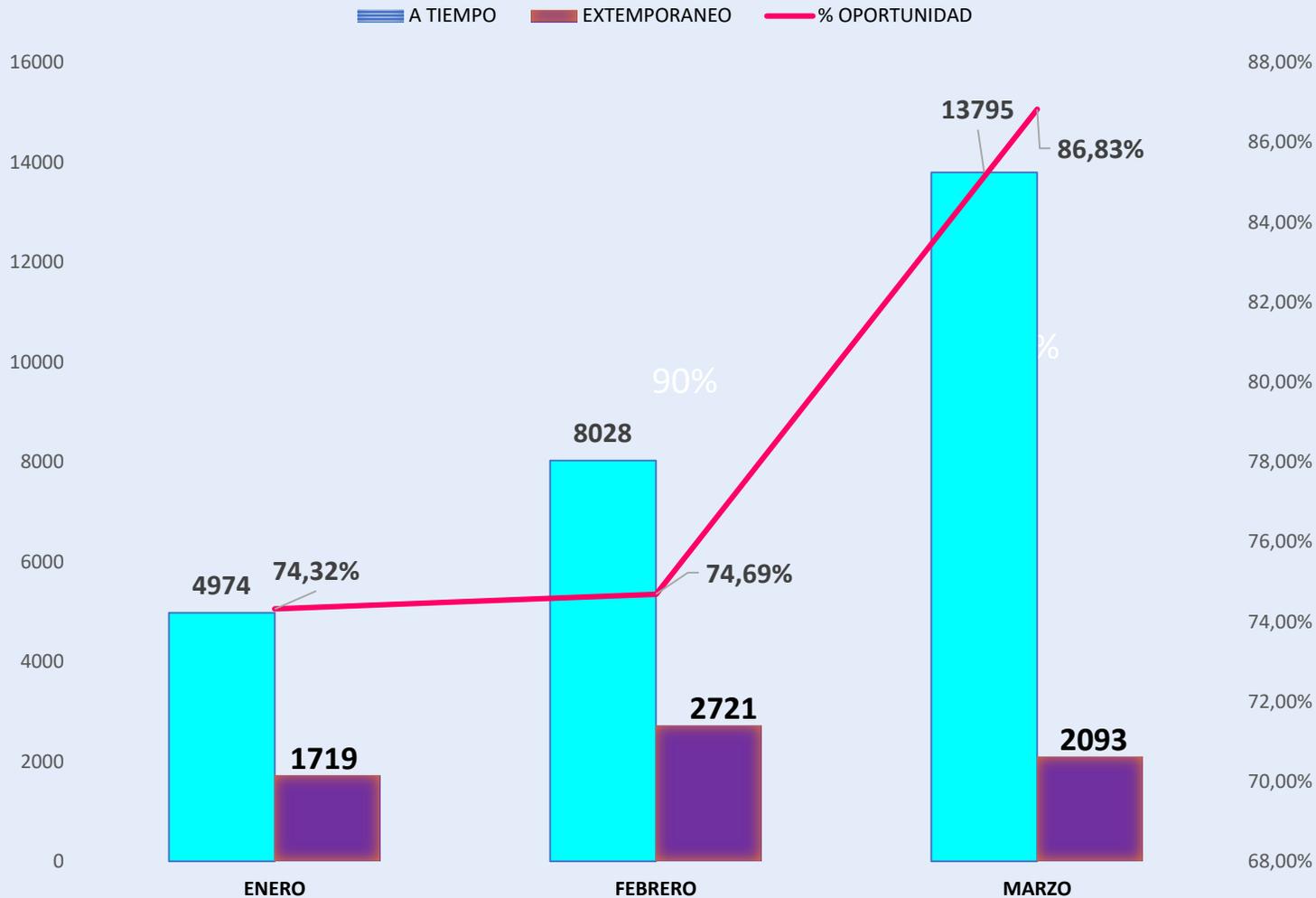
8. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



Durante el primer trimestre del 2020 se obtuvo un porcentaje de atención del 87%, es decir, se atendieron 28.971 de las 33.330 PQRSD radicadas en este trimestre.

92%
90%
88%
86%
84%
82%
80%
78%

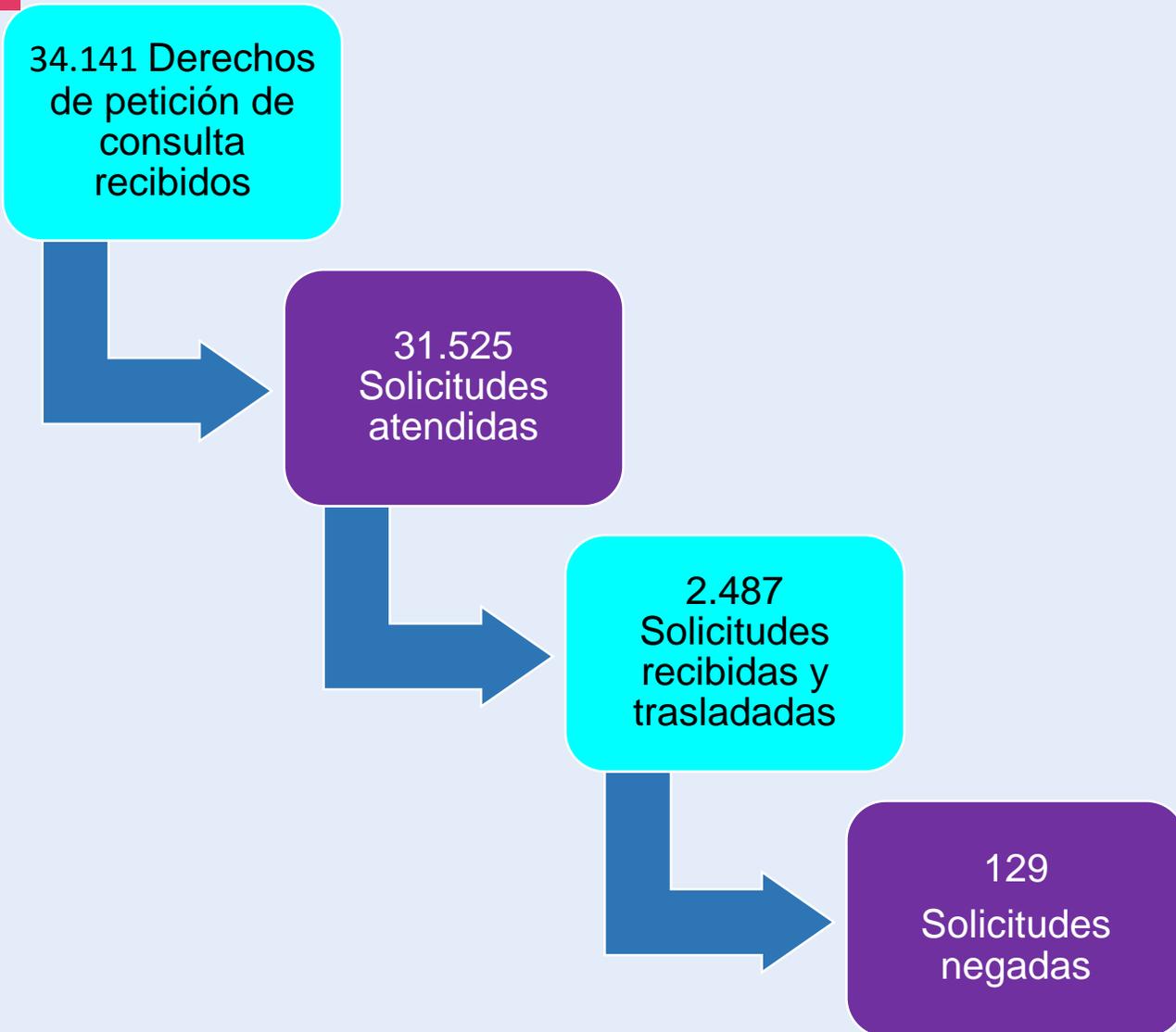
9. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRSD



En el primer trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 80,39% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRs, y el mes en que se atendieron más PQRs oportunamente fue el mes de marzo con 13.795 con un 86.83%

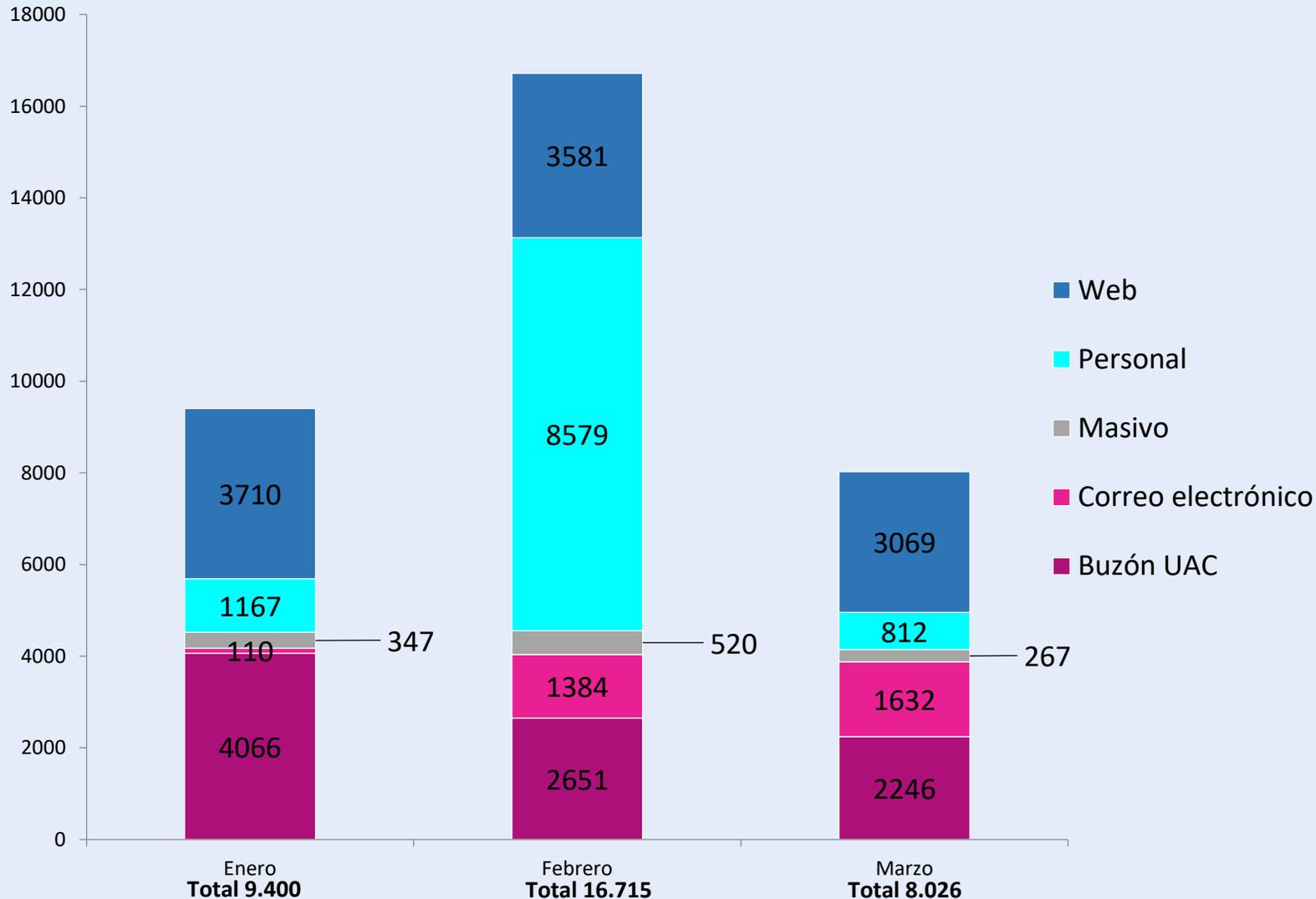
**REGISTRO UNICO DE
PETICIONES
TRIMESTRAL**

1. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Durante el primer trimestre del 2020 se recibieron 34.141 solicitudes de derechos de petición de información de las cuales 31.525 fueron atendidos directamente por el Ministerio de Educación Nacional, 2.487 solicitudes se trasladaron por competencia a otra entidad y 129 solicitudes fueron negadas.

2. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Para el primer trimestre de 2020 se recibieron en total 34.141 PQRSD. Siendo febrero el mes con mayor número de derechos de petición recibidos con un total de 16.715. El canal personal se destaca como el canal con mas peticiones recibidas durante el trimestre con un total de 10.552, el canal web es el segundo canal que recibió mayor numero de peticiones con un total de 10.214.

**QUEJAS Y RECLAMOS
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL**

1.

QUEJAS Y RECLAMOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



Para el primer trimestre del 2020 se recibieron 778 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 685, que equivalen al 88% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 57, que equivalen al 7,4% del total
- Quejas contra funcionarios con 36, que equivalen al 4,6% del total.

685 RECLAMOS
SERVICIOS

36 QUEJAS
FUNCIONARIOS

57 QUEJAS
PROCESOS

778 QUEJAS Y
RECLAMOS
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN
NACIONAL

2.

RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD

- 424 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 220 Grupo de Convalidaciones



TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- CULTURA DE SERVICIO

- 19 Unidad de Atención al Ciudadano



ASISTENCIA TÉCNICA -PERTINENCIA

- 7 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 5 Grupo de Convalidaciones



TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE

- 2 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 2 Grupo de Convalidaciones



Para el primer trimestre se recibieron 685 reclamos de procesos: El eje temático del cual se recibió mas reclamos fue tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad con un total de 644 reclamos correspondiente al 94%

RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD

- 2 Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES
- 1 Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación



SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- CLARIDAD

- 1 Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES



ASISTENCIA TÉCNICA – INDISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y APLICACIONES.

- 1 Oficina de Tecnología y Sistemas de Información



SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CONFIABILIDAD

- 1 Grupo de Convalidaciones



Para el primer trimestre de la vigencia 2020 se recibieron 685 reclamos de procesos de los cuales el eje temático del cual se recibió mas reclamos fue tramites de aseguramiento de calidad en educación superior –oportunidad con un total de 644 reclamos correspondiente al 94%

4.

QUEJAS SERVIDORES MEN DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO

36
IRREGULARIDAD
ES EN EL
EJERCICIO DE
SUS FUNCIONES



36 QUEJAS LAS
CUALES FUERON
INVESTIGADAS
POR EL GRUPO
DE CONTROL
INTERNO
DISCIPLINARIO

Durante el primer trimestre del año 2020 se recibieron 36 quejas hacia funcionarios correspondientes a irregularidades en el ejercicio de sus funciones dichas quejas fueron remitidas al grupo de control interno disciplinario

5.

RECLAMOS PROCESOS POR EJE TEMÁTICO/DEPENDENCIA



DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

- 12 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 11vGrupo de Convalidaciones
- 7 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 1vSubdirección de Apoyo a la Gestión de las IES



DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION

- 13 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 5 Grupo de Convalidaciones
- 1 Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES



DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN

- 5 Grupo de Convalidaciones
- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



RESPUESTA INCOMPLETA

- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



Durante el primer trimestre del año 2020 se recibieron 57 reclamos por procesos de los cuales 31 fueron por demora en las respuestas a solicitudes o consultas correspondientes al 54,38% seguida por demora en las respuestas a derechos de petición con 19 solicitudes.

PQRSD CENTRO DE CONTACTO

1.

PQRSD ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

LLAMADAS



CHAT



CENTRO DE CONTACTO



CLIC TO CALL



AGENTE VIRTUAL

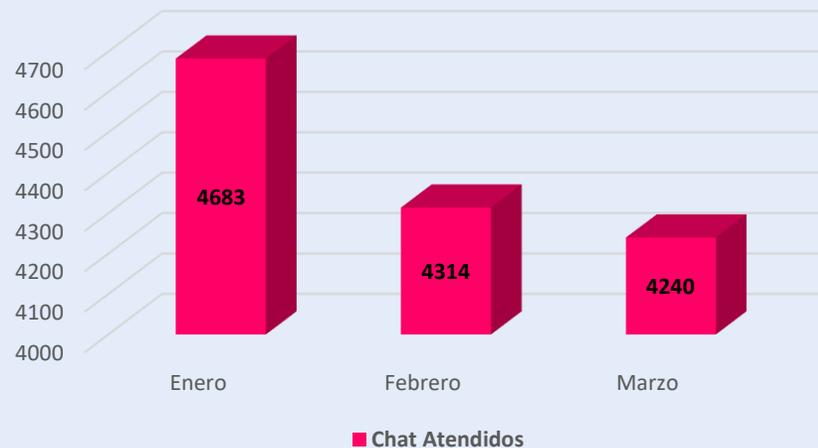
1.

PQRSD ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

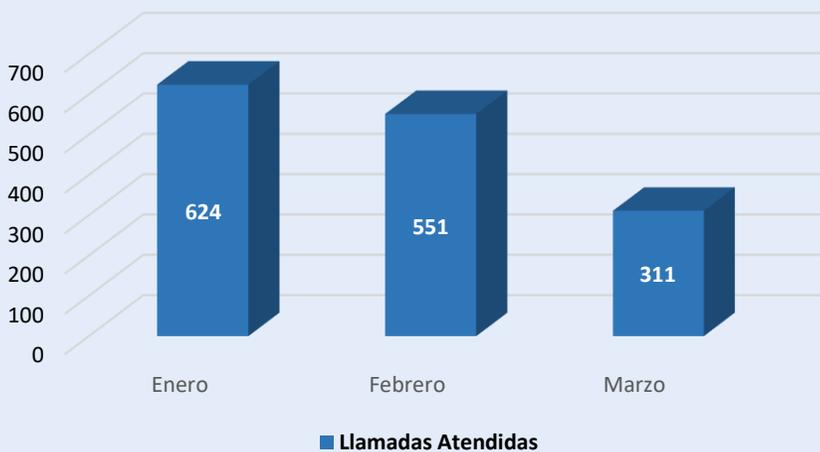
LLAMADAS ATENDIDAS



CHAT



CLIC TO CALL



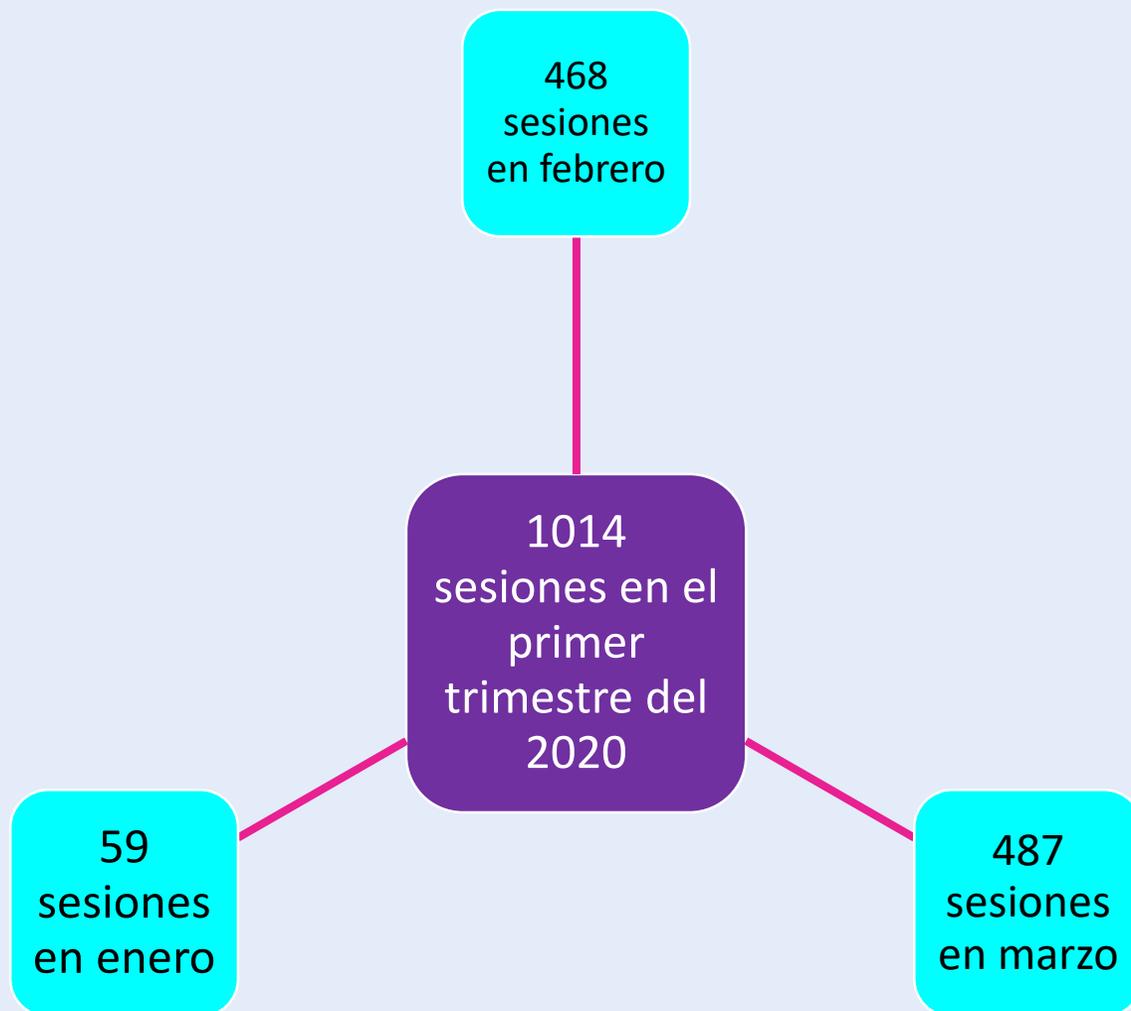
AGENTE VIRTUAL



Durante el primer trimestre del 2020 se recibieron por los diferentes canales del centro de contacto 109.877 PQRSD.

1.

AGENTE VIRTUAL

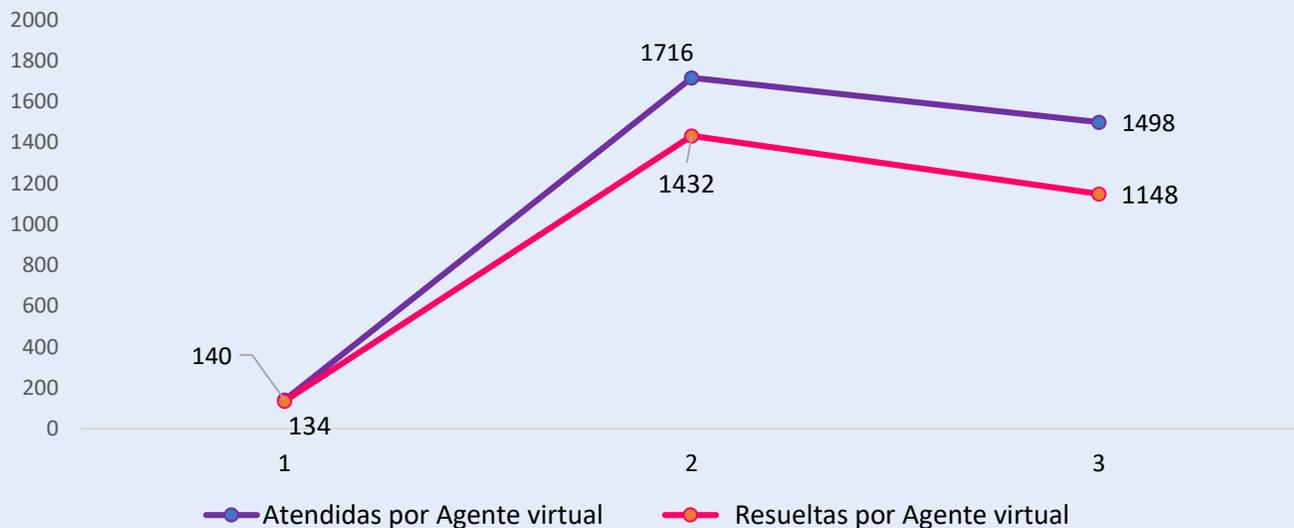


Durante el primer trimestre del año 2020 se realizaron 1014 sesiones correspondientes al agente virtual.

El mes en el cual se realizaron mas sesiones de agente virtual fue marzo con un total de 487 correspondientes al 48.02% seguido por el mes de febrero con un total de 468 sesiones

2.

AGENTE VIRTUAL



Durante el primer trimestre del año 2020 se recibieron 3.354 solicitudes por el agente virtual , de las cuales 2.714 se resolvieron.

De las 2.714 resueltas por el agente virtual 1381 fueron resueltas de manera puntual y 1.333 por medio de sugerencias.



La educación
es de todos

Mineducación

#LaEducaciónEsDeTodos

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion