



La educación  
es de todos

Mineducación

# INFORME PQRSD

Tercer trimestre 2020

Octubre 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

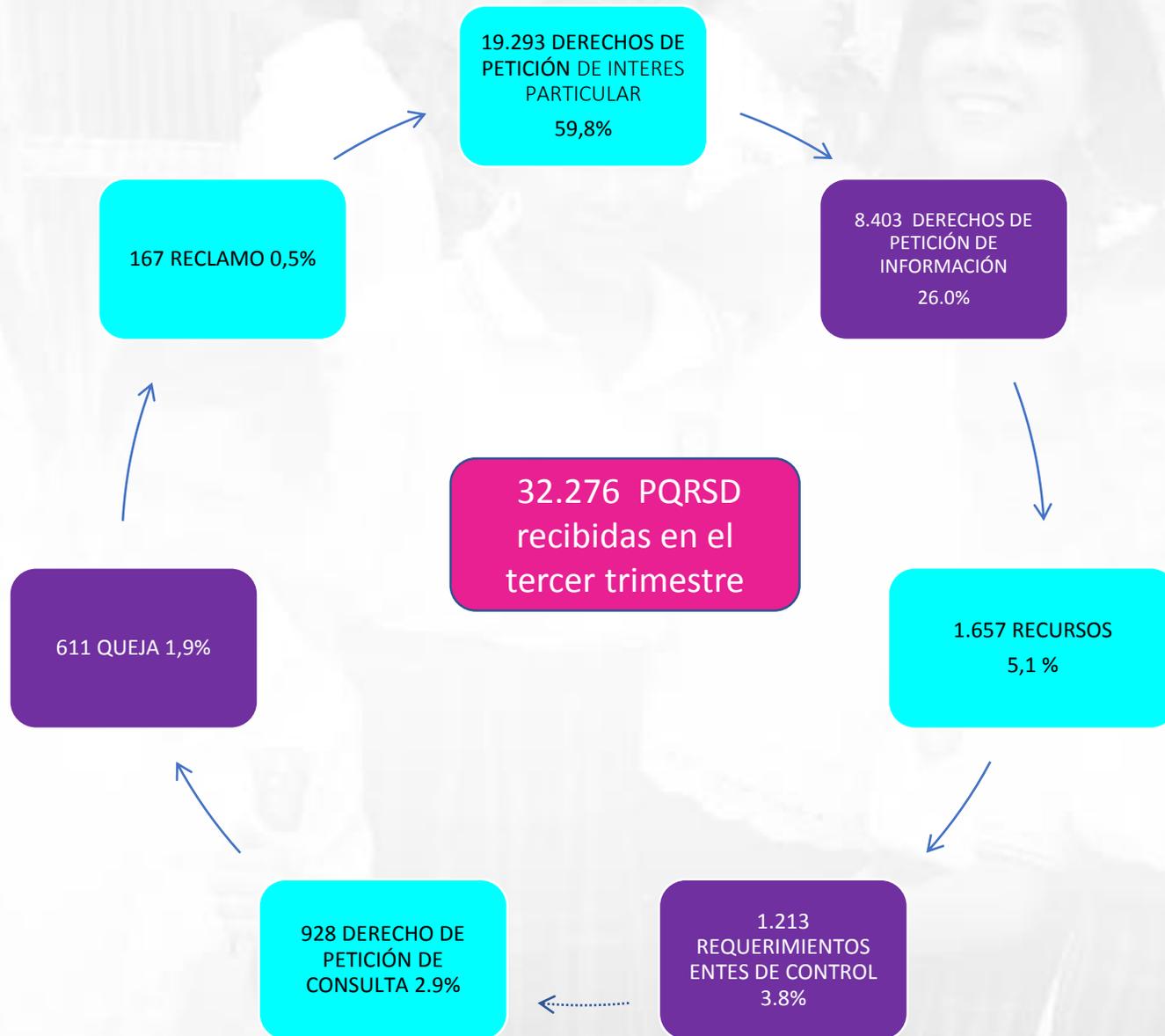
## Escrito



Formulario Web  
Correo electrónico  
Ventanilla de Radicación



## 2. PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020



Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 y el 30 de septiembre de 2020, se recibió un total de 32.276 PQRSD

La clasificación por tipologías de las peticiones recibidas evidencia los Derechos de petición de interés particular como la tipología más reiterada con un total de 19.293 peticiones que corresponden al 59,8% de las PQRSD, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 8.403 peticiones que corresponden al 26,0%, las PQRSD recibidos en la Entidad.

### 3. PQRSD POR CANAL DE COMUNICACIÓN



31.986  
Virtual  
99,11%



230  
Escrito  
0,71%



56 Presencial  
0,18%



Durante el tercer trimestre del 2020 la mayor cantidad de PQRSD ingresaron por el canal virtual con un total de 31.986 peticiones correspondiente al 99,11% del total de PQRSD recibidas seguida del canal escrito con un total de 230 PQRSD correspondiente al 0,71% de las peticiones recibidas

## 4.

## PQRSD POR DEPENDENCIA

Unidad de Atención al Ciudadano	7.607
Grupo de Convalidaciones	5.230
Subdirección de Inspección y Vigilancia	3.638
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	3.378
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	1.311
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1.052
Subdirección de Fomento de Competencias	1.026
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	908
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	815
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	673
Oficina Asesora Jurídica	626
Oficina Asesora Planeación Finanzas	588
Despacho del Viceministro de Educación Superior	489
Subdirección de Monitoreo y Control	423
Subdirección de Acceso	413
Grupo de Tesorería	354
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	346



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 7.607 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 3.236 que corresponden al 17.85%, los asuntos misionales de la Entidad.

## 5.

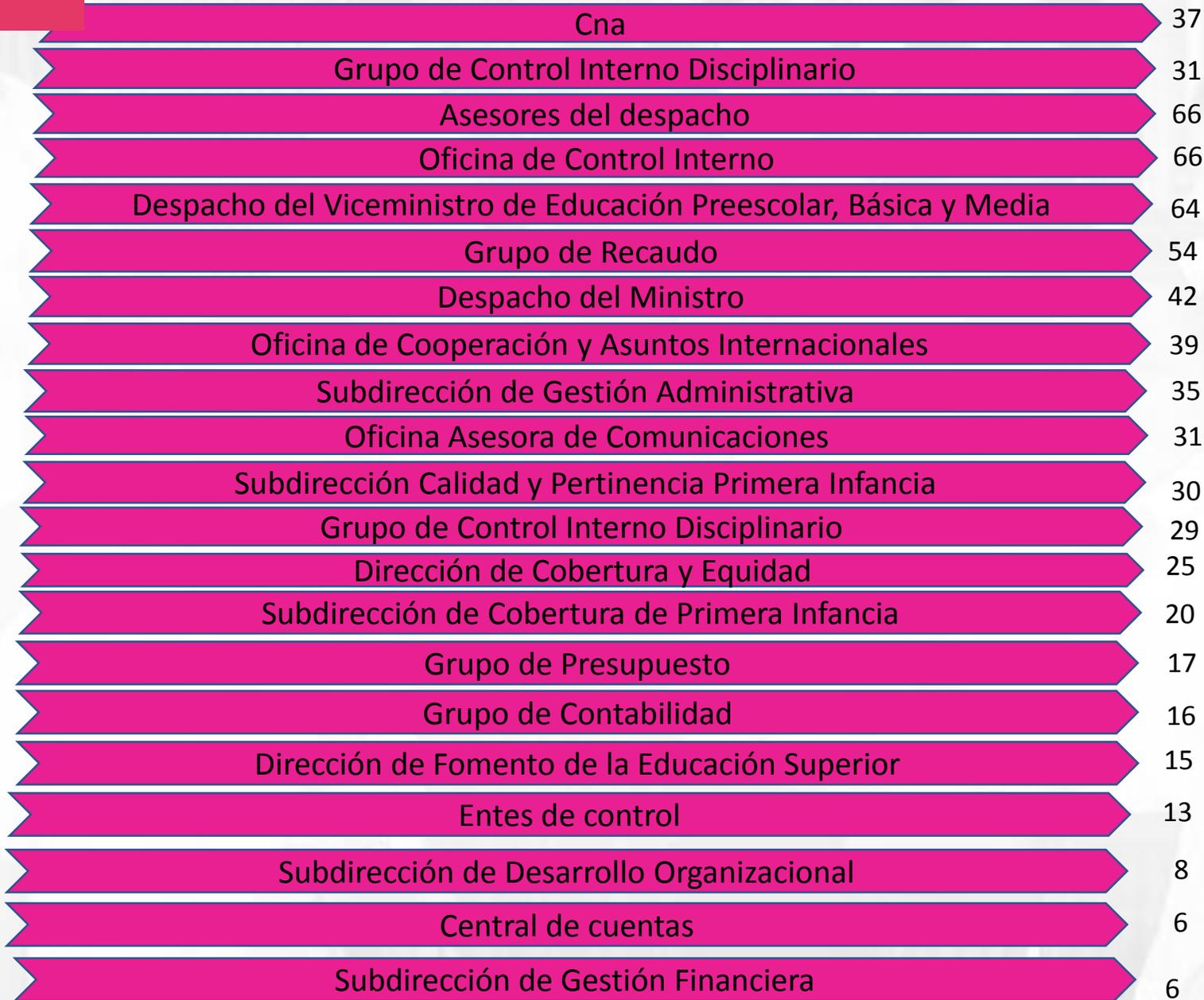
## PQRSD POR DEPENDENCIA

Subdirección de Talento Humano	345
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	310
Grupo de Certificaciones	309
Subdirección de Contratación	306
Subdirección de Permanencia	297
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	172
Programa Todos a Aprender	168
Dirección de Primera Infancia	147
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	136
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	132
Secretaría General	113
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	109
Cna	105
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	82
Grupo de Gestión Documental	82
Asesores del Despacho	56
Grupo de Recaudo	45



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 7.607 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 3.236 que corresponden al 17.85%, 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 7.607 que corresponden al 26.51%, seguida por el Grupo de convalidaciones con un total de 3.236 que corresponden al 17.85%, los asuntos misionales de la Entidad.

# 7. TEMAS DE INTERES DE LAS PQRSD

2.866 INFORMACIÓN DE SECRETARIAS DE EDUCACIÓN Y ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS DEL SECTOR EDUCATIVO (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS).

1.905 SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS AÑO 2014 a 2016

1.894 SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES

1.503 GENERACIÓN E

1.405 RECURSO DE REPOSICION

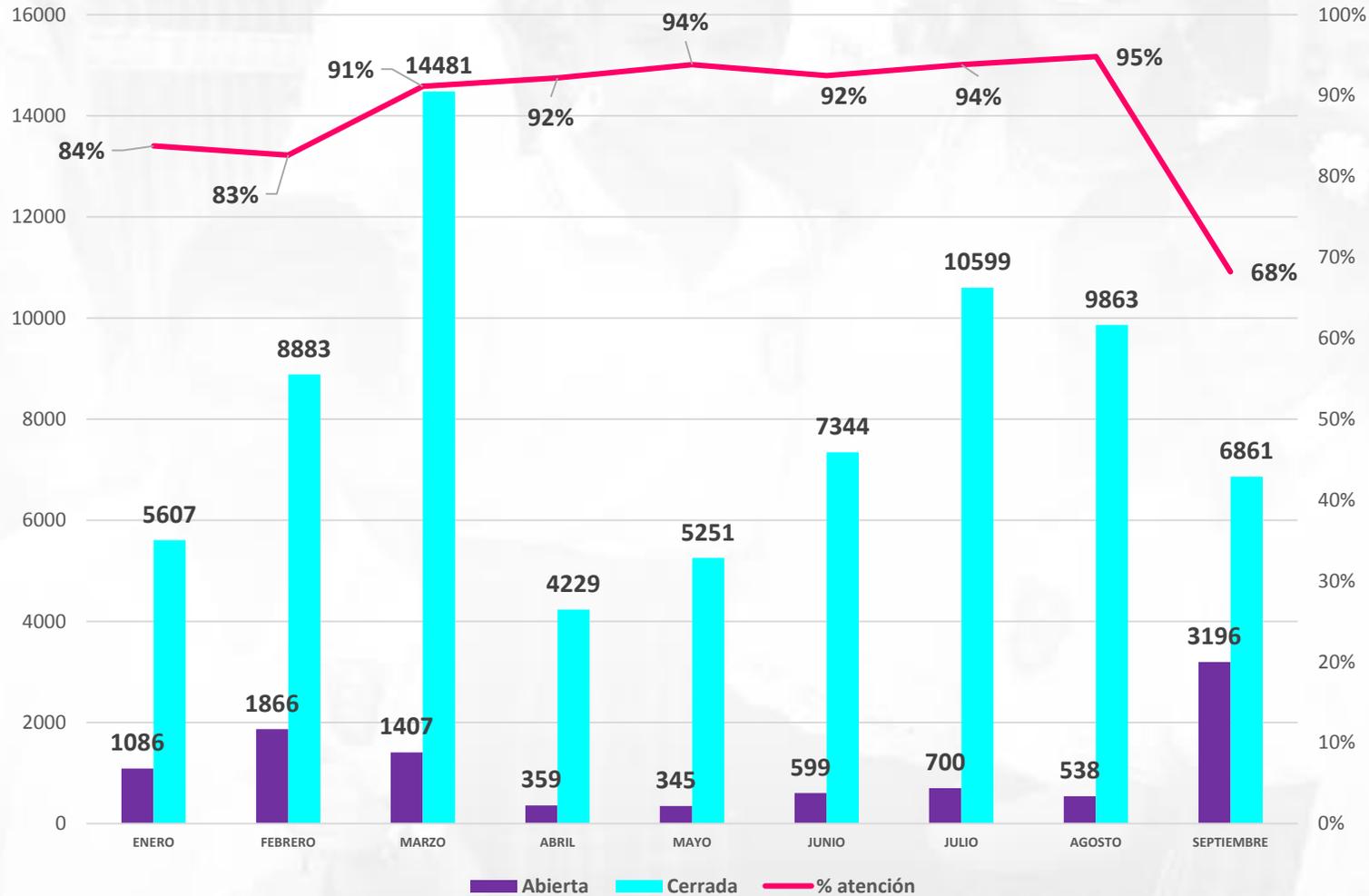
1.336 CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES LICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES

1.227 CONSULTAS Y CONCEPTOS SOBRE TEMAS DE EDUCACION SUPERIOR



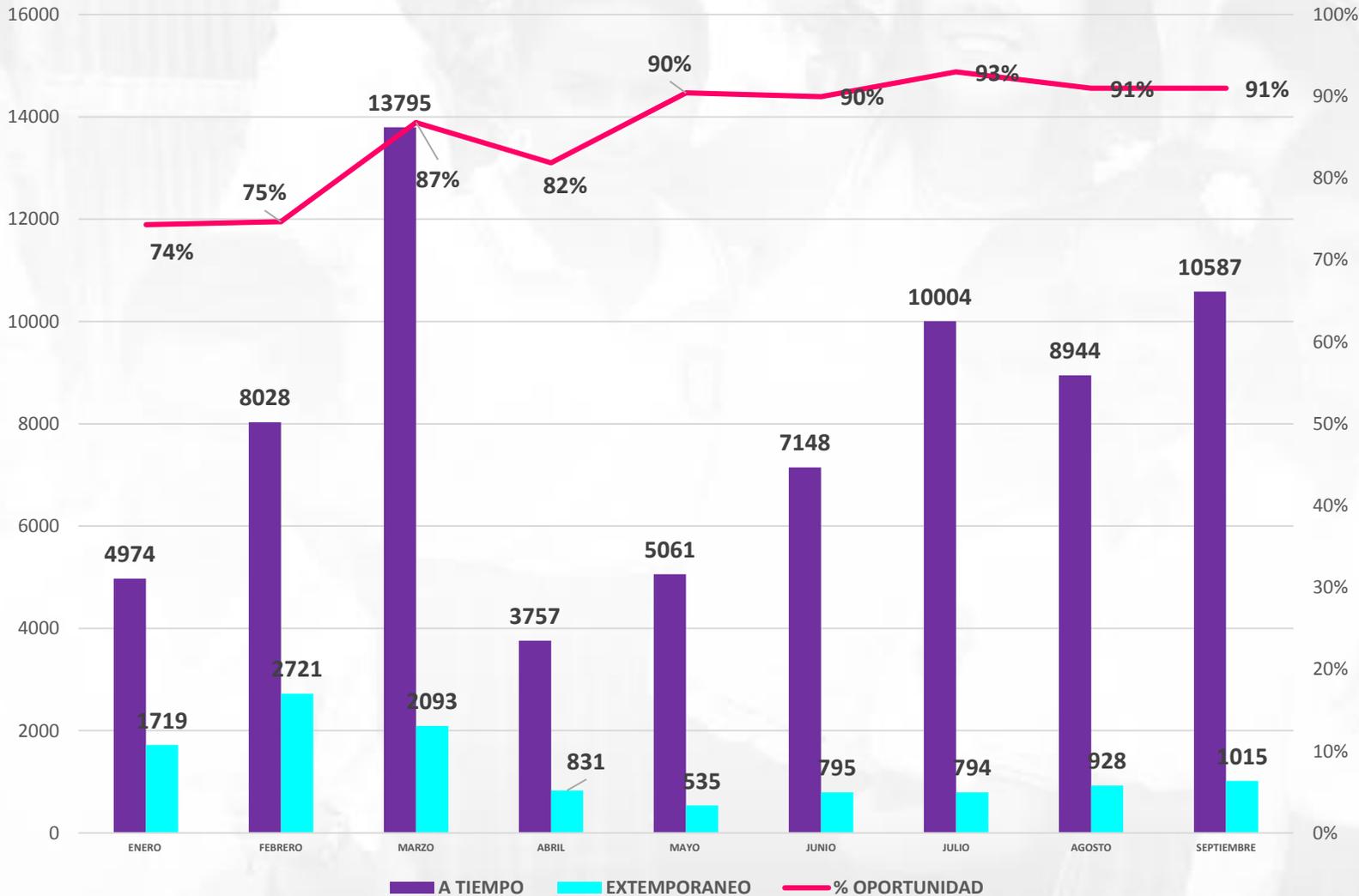
Durante el periodo analizado, se recibieron 32.272 requerimientos, de los cuales 2.866 corresponden al 8,88%, relacionados con temas de solicitud de información de secretarias de educación y entidades adscritas y vinculadas sector educativo (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS), solicitud de copia de actos administrativos año 2014 a 2016 con un total de 1.905

# 8. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



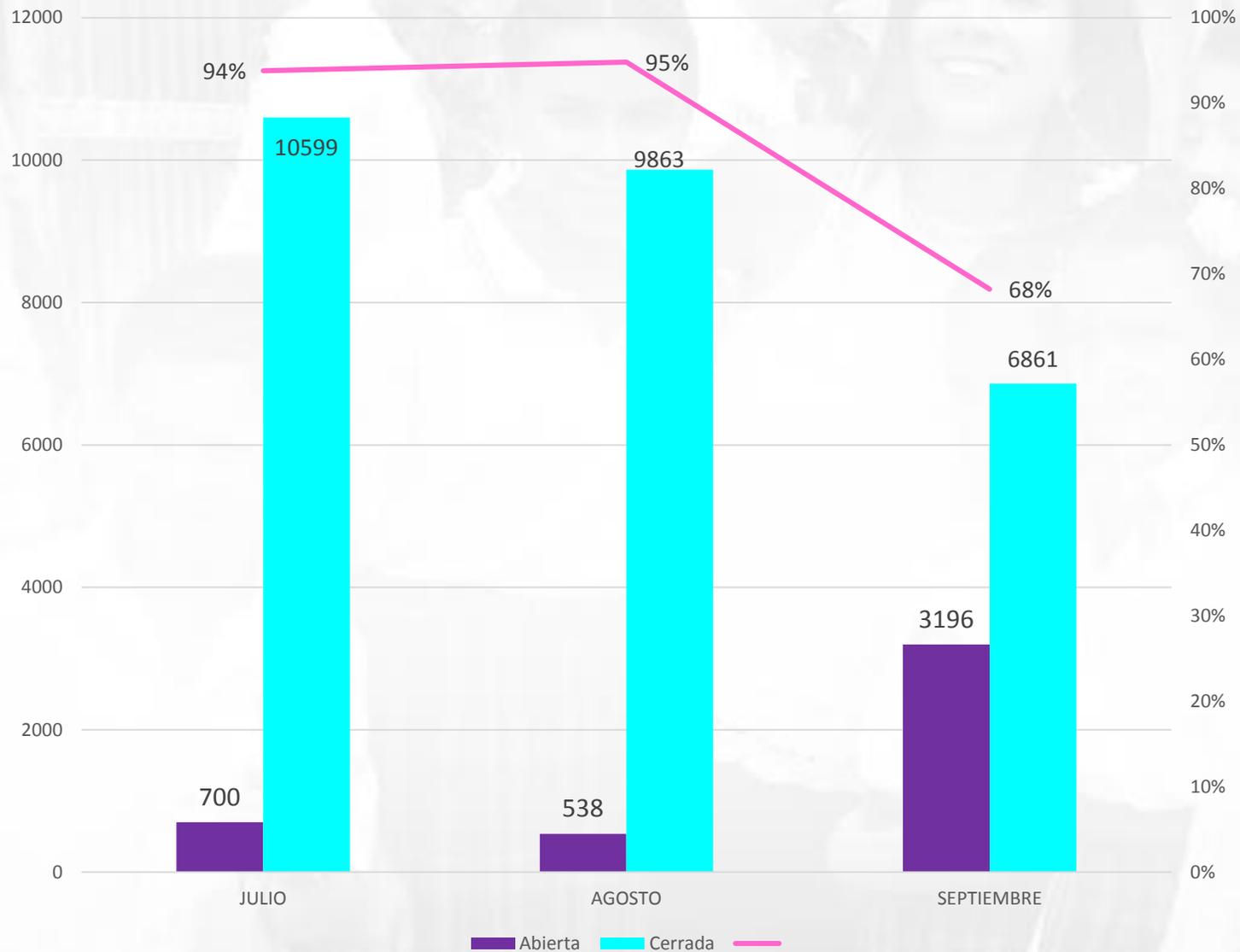
Durante los primeros nueve meses del 2020 se obtuvo un porcentaje de atención del 88%, es decir, se atendieron 73.118 de las 83.214 PQRSD radicadas en este periodo.

# 9. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRSD



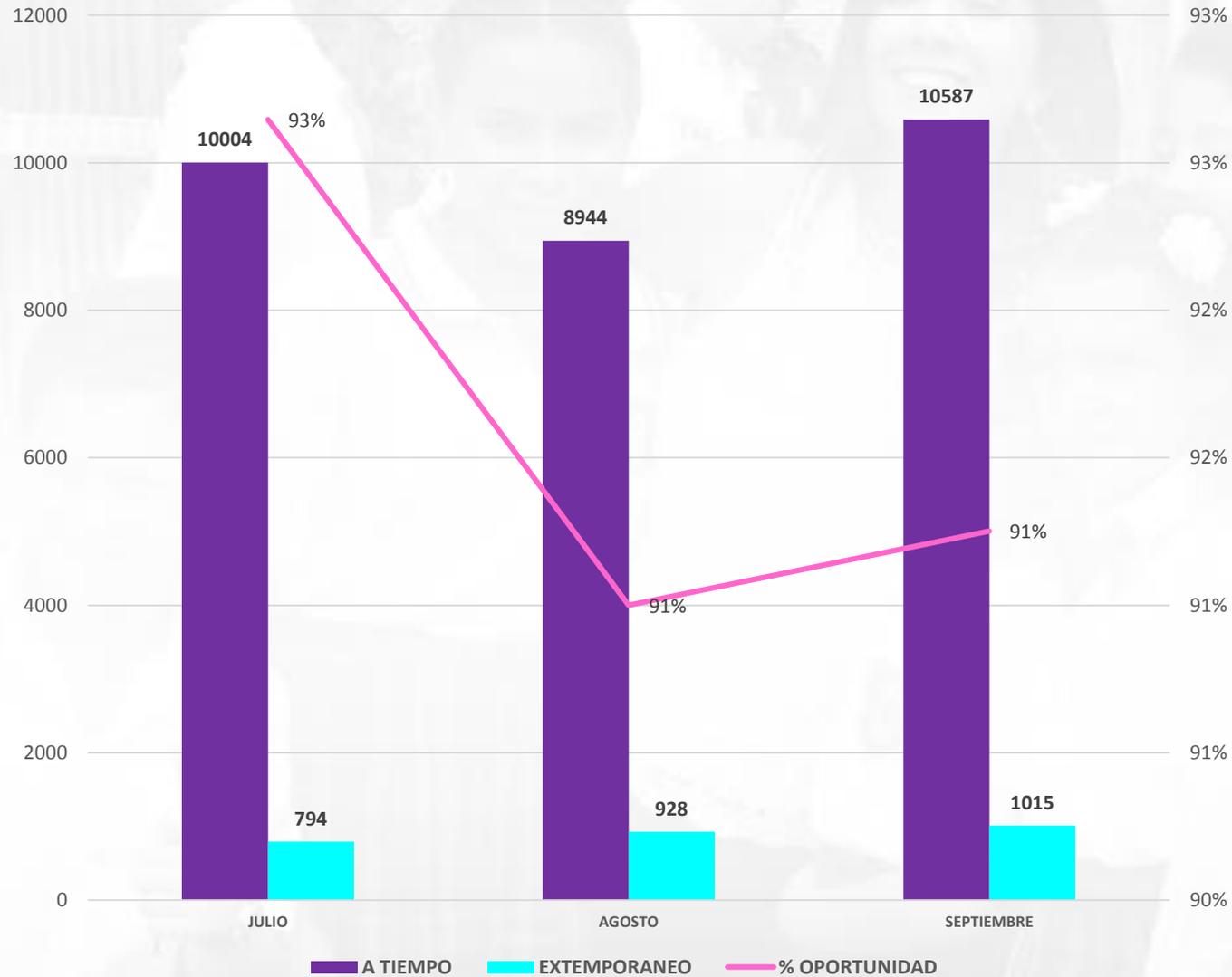
Durante los nueve primeros meses de la vigencia 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 86% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRSD, y el mes en que se atendieron más PQRSD oportunamente fue el mes de marzo con 13.795 con un 87%.

# 8. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



Durante el tercer trimestre del 2020 se obtuvo un porcentaje de atención del 86,03%, es decir, se atendieron 27.323 de las 31.757 PQRSD radicadas en este trimestre.

# 9. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRSD



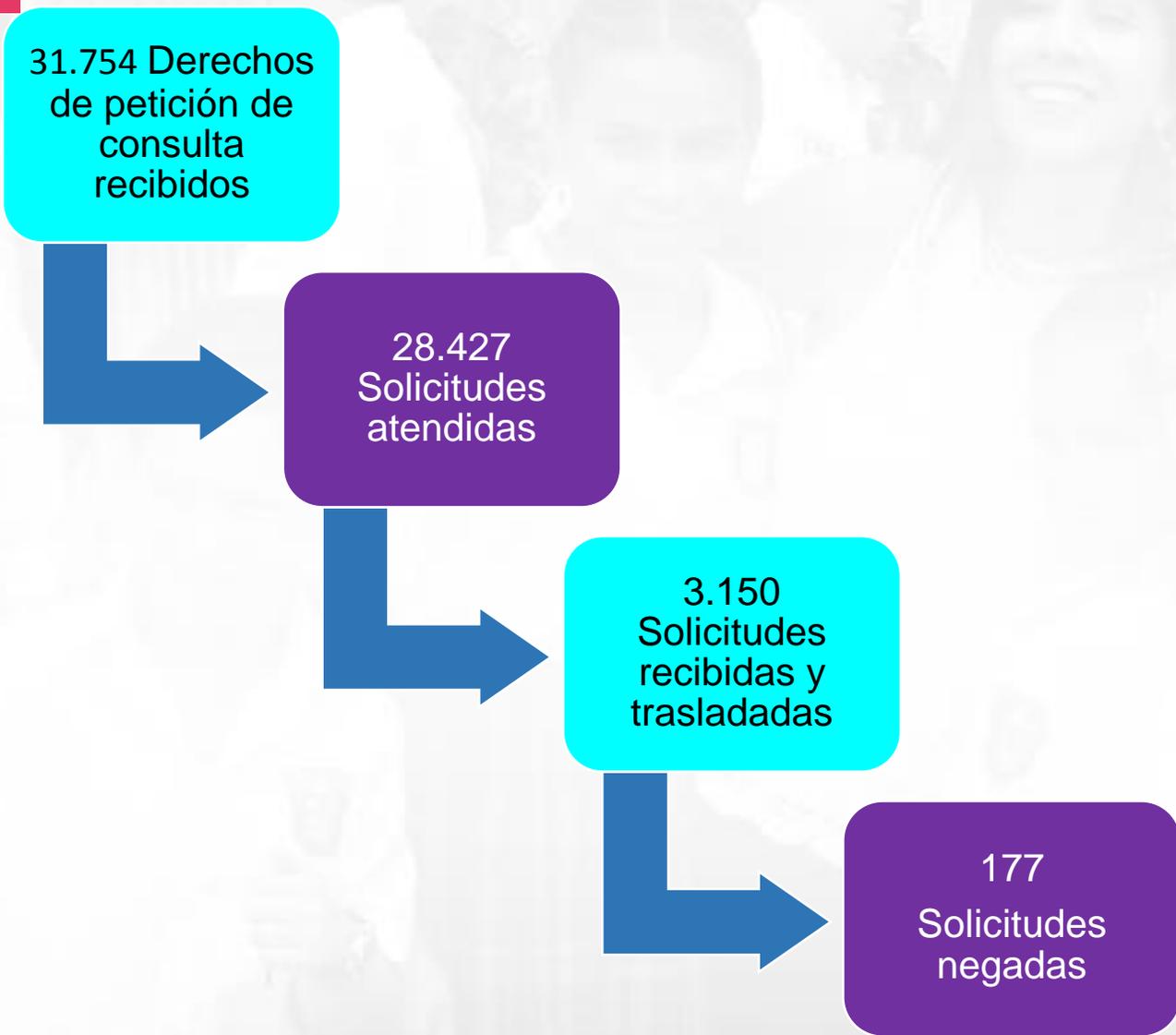
En el tercer trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 92% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRs, y el mes en que se atendieron más PQRs oportunamente fue el mes de julio con 10.004 con un 93%



# **REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL**

---

# 1. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Durante el tercer trimestre del 2020 se recibieron 31.754 solicitudes de derechos de petición de información de las cuales 28.427 fueron atendidos directamente por el Ministerio de Educación Nacional, 3.150 solicitudes se trasladaron por competencia a otra entidad y 177 solicitudes fueron negadas.

## 2. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Para el tercer trimestre de 2020 se recibieron en total 31.754 PQRSD.

Siendo julio el mes con mayor número de derechos de petición recibidos con un total de 11.296. El canal correo electrónico se destaca como el canal con más peticiones recibidas durante el trimestre con un total de 19.750, el canal web es el segundo canal que recibió mayor número de peticiones con un total de 11.564.

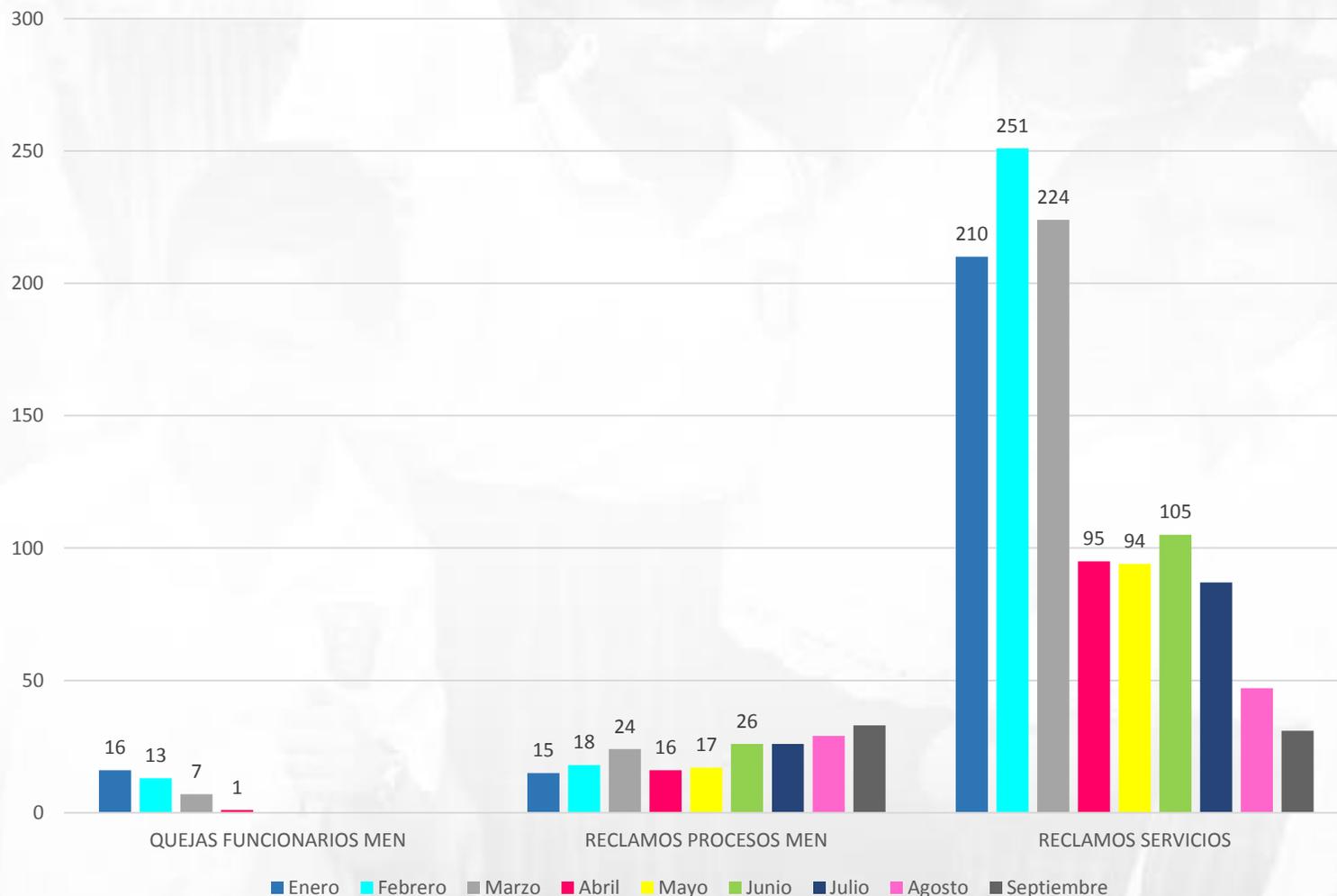


**QUEJAS Y RECLAMOS**  
**MINISTERIO DE**  
**EDUCACIÓN NACIONAL**

---

# QUEJAS Y RECLAMOS SEMESTRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

## QUEJAS Y RECLAMOS CONSOLIDADO



Durante los primeros nueve meses del 2020 se recibieron 1385 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 1144, que equivalen al 82% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 204, que equivalen al 15% del total
- Quejas contra funcionarios con 37, que equivalen al 3% del total.

1.

# QUEJAS Y RECLAMOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



Para el tercer trimestre del 2020 se recibieron 253 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 165, que equivalen al 65.21% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 88, que equivalen al 34,79% del total



# 2.

## RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



### TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD

- 55 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 90 Grupo de Convalidaciones
- 1 Unidad de Atención al Ciudadano



### ASISTENCIA TÉCNICA -PERTINENCIA

- 3Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 2 Grupo de Convalidaciones



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

- 6 Unidad de Atención al Ciudadano



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

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



Para el tercer trimestre se recibieron 165 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 146 reclamos correspondiente al 88,48%

## 2.

### RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS

#### ASISTENCIA TÉCNICA – INDISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y APLICACIONES



- 1 Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

#### ASISTENCIA TÉCNICA – EFICACIA



- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



Para el tercer trimestre se recibieron 165 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 146 reclamos correspondiente al 88,48%

# RECLAMOS PROCESOS POR EJE TEMÁTICO/DEPENDENCIA



## DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

- 56 Grupo de Convalidaciones
- 17 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 7 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 2 Unidad de Atención al Ciudadano
- 1 Secretaría General
- 1 Oficina de Tecnología y Sistemas de Información



## DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION

- 1 Secretaría General1 Grupo de Convalidaciones
- 1 Grupo de Convalidaciones
- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



## RESPUESTA INCOMPLETA

- 1 Dirección de Calidad Para la Educación Superior



Durante el tercer trimestre del año 2020 se recibieron 88 reclamos por procesos de los cuales 84 fueron por demora en las respuestas a solicitudes o consultas correspondientes al 95,45% seguida por demora en las respuestas a derechos de petición con 3 solicitudes.



# **PQRSD CENTRO DE CONTACTO**

---

1.

# PQRS D ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

LLAMADAS



CHAT



CENTRO DE CONTACTO



CLIC TO CALL

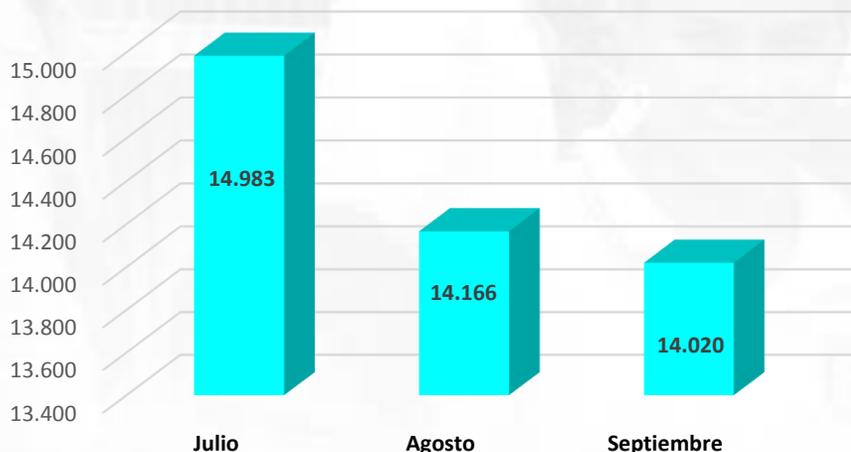


AGENTE VIRTUAL

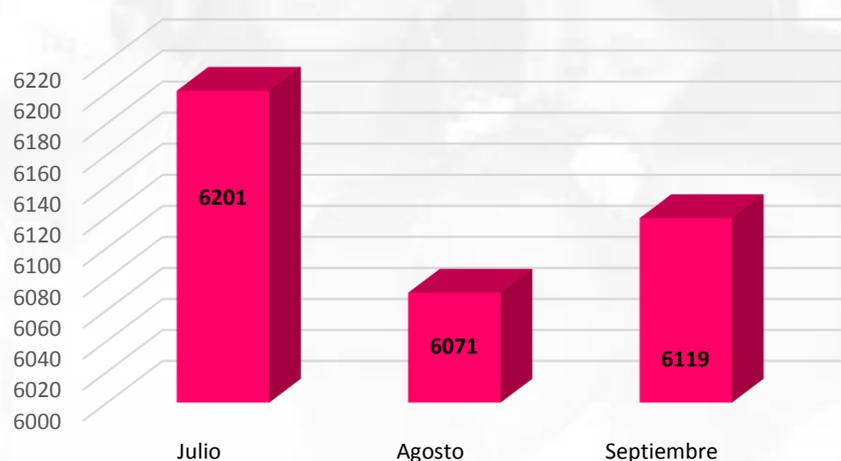
# 1.

## PQRSD ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

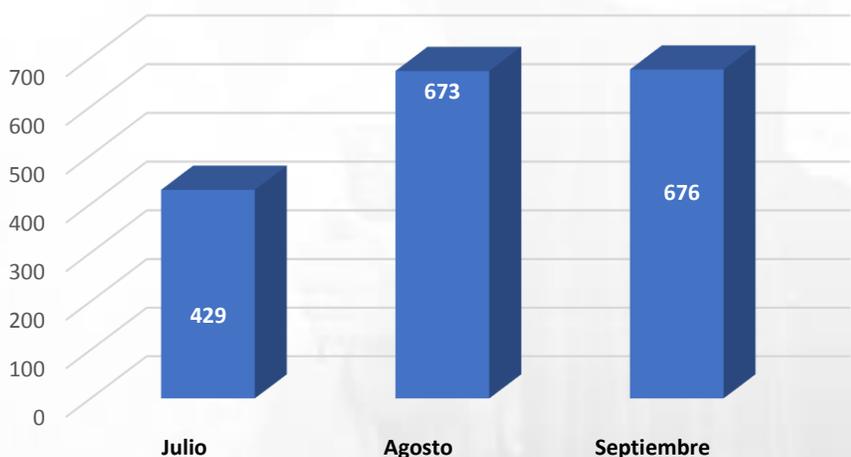
### LLAMADAS ATENDIDAS



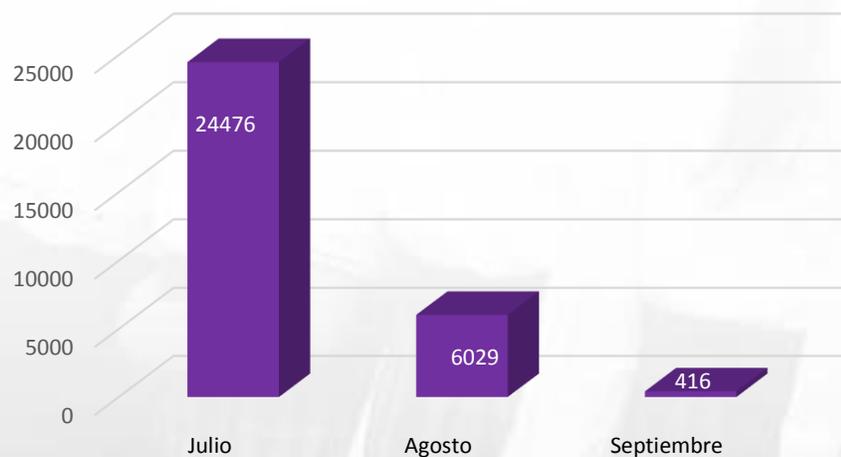
### CHAT



### CLIC TO CALL



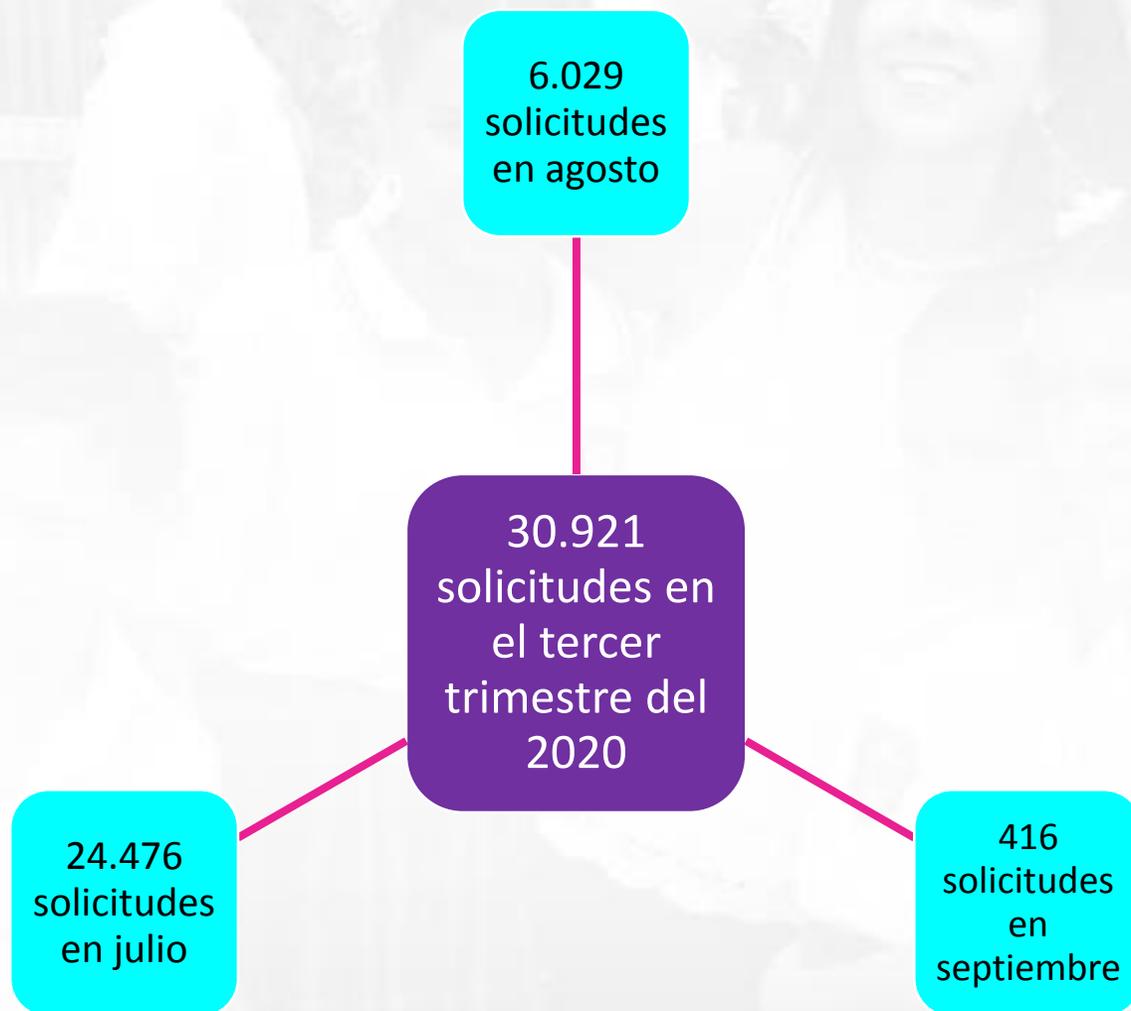
### AGENTE VIRTUAL



Durante el tercer trimestre del 2020 se recibieron por los diferentes centro de contacto 94.259 PQRSD.

# 1.

## AGENTE VIRTUAL

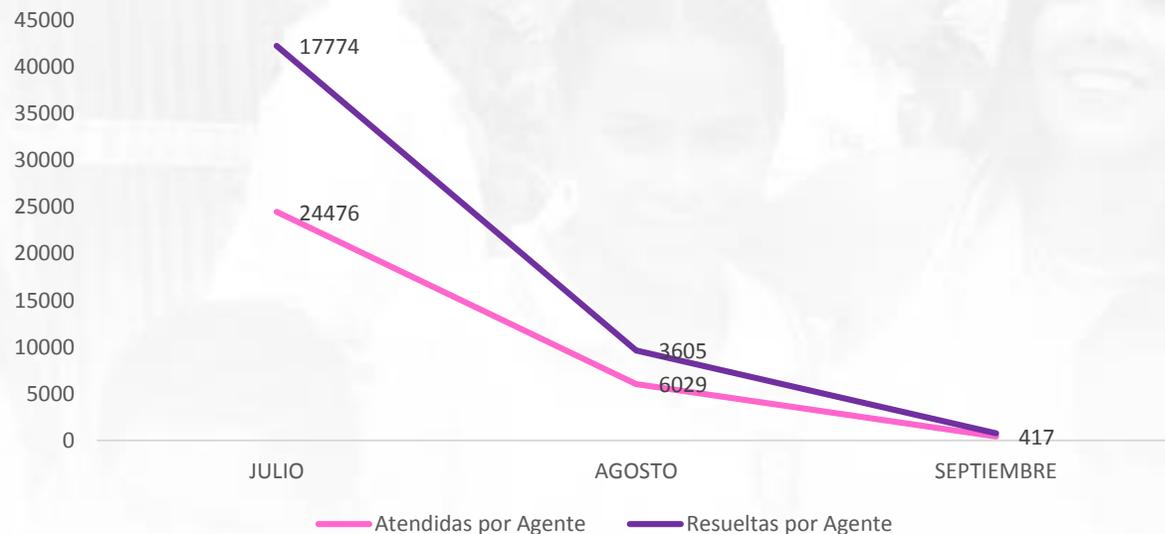


Durante el tercer trimestre del año 2020 se realizaron 30.921 solicitudes correspondientes al agente virtual.

El mes en el cual se realizaron mas sesiones de agente virtual fue julio con un total de 24.476 correspondientes al 79.15% seguido por el mes de agosto con un total de 6.029 solicitudes

# 2.

## AGENTE VIRTUAL



Durante el tercer trimestre del año 2020 se recibieron 30.921 solicitudes por el agente virtual , de las cuales 21.741 se resolvieron.

De las 21.741 resueltas por el agente virtual 10468 fueron resueltas de manera puntual y 11.273 por medio de sugerencias.



La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 Mineducacion

 @Mineducacion

 @Mineducacion