



La educación  
es de todos

Mineducación

# INFORME PQRSD

Segundo trimestre 2020

Julio 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

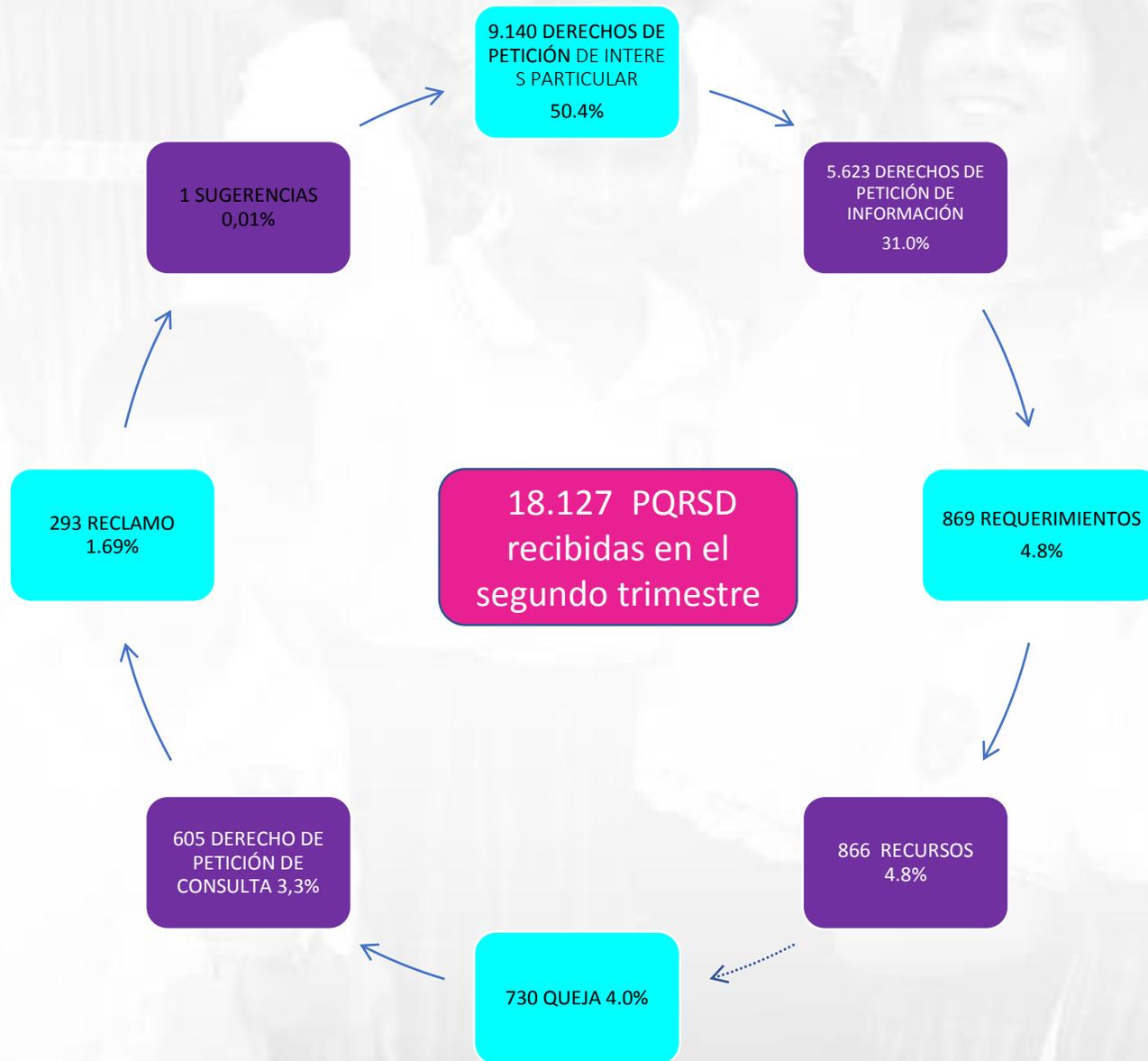
## Escrito



Formulario Web  
Correo electrónico  
Ventanilla de Radicación



## 2. PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020



Durante el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2020 y el 30 de junio de 2020, se recibió un total de 18.127 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 9.140 peticiones que corresponden al 50,4% de las PQRSD, posteriormente se encuentra la solicitud de información con 5.623 peticiones que corresponden al 31,0%, las PQRSD recibidos en la Entidad.

### 3. PQRSD POR CANAL DE COMUNICACIÓN



17.432  
Virtual  
96,16%



528  
Presencial  
2,91%



167 Escrito  
0,093%



Durante el segundo trimestre del 2020 la mayor cantidad de PQRSD ingresaron por el canal virtual con un total de 17.432 peticiones correspondiente al 96,16% del total de PQRSD recibidas seguida del canal presencial con un total de 528 PQRSD correspondiente al 2,91% de las peticiones recibidas

## 4.

## PQRSD POR DEPENDENCIA

Unidad de Atención al Ciudadano	4.806
Grupo de Convalidaciones	3.236
Subdirección de Inspección y Vigilancia	1.484
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1.477
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	908
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	748
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	588
Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar - Alimentos para Aprender	451
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	389
Oficina Asesora Jurídica	306
Subdirección de Acceso	305
Subdirección de Monitoreo y Control	300
Oficina Asesora Planeación Finanzas	273
Subdirección de Fomento de Competencias	272
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	250
Despacho del Viceministro de Educación Superior	212
Subdirección de Permanencia	196



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 4.806 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

Dirección de Calidad Para la Educación Superior	173
Programa Todos a Aprender	159
Subdirección de Talento Humano	158
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	156
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	114
Grupo de Certificaciones	111
Grupo de Tesorería	107
Subdirección de Contratación	97
Despacho del Viceministro de Educación Preescolar, Básica y Media	89
Dirección de Primera Infancia	82
Oficina de Control Interno	65
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	63
Grupo de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano	61
Secretaría General	58
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	57



La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia con mayor número de PQRSD con un total de 4.806 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 4.806 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

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

1.272 CORONAVIRUS - PADRES DE FAMILIA

1.235 CONSULTA SOBRE ESTADO ACTUAL DE CONVALIDACIONES

1.021 SOLICITUD DE COPIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS AÑO 2014 a 2016

742 RECURSO DE REPOSICION

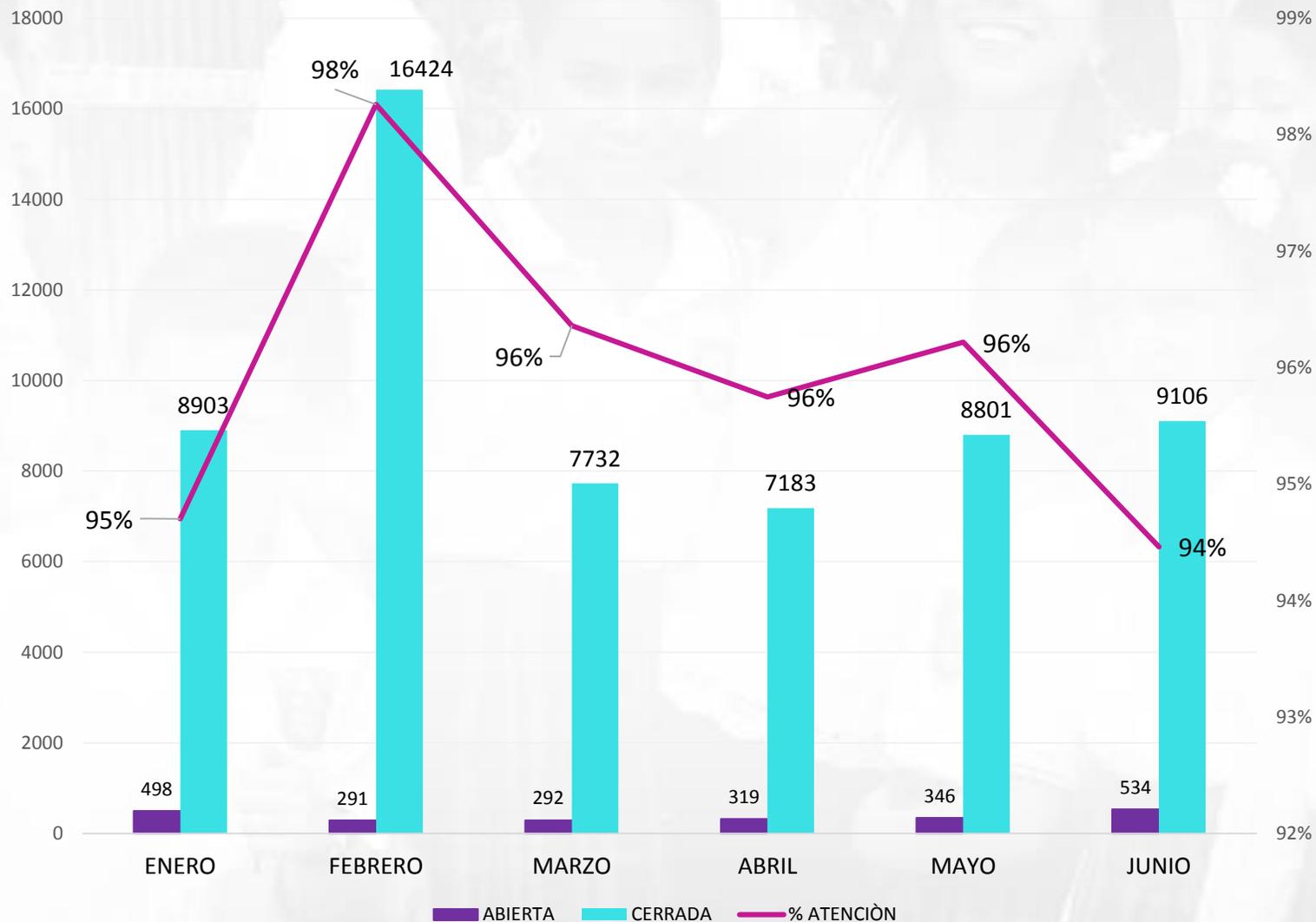
702 SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN A IES

592 GENERACIÓN E



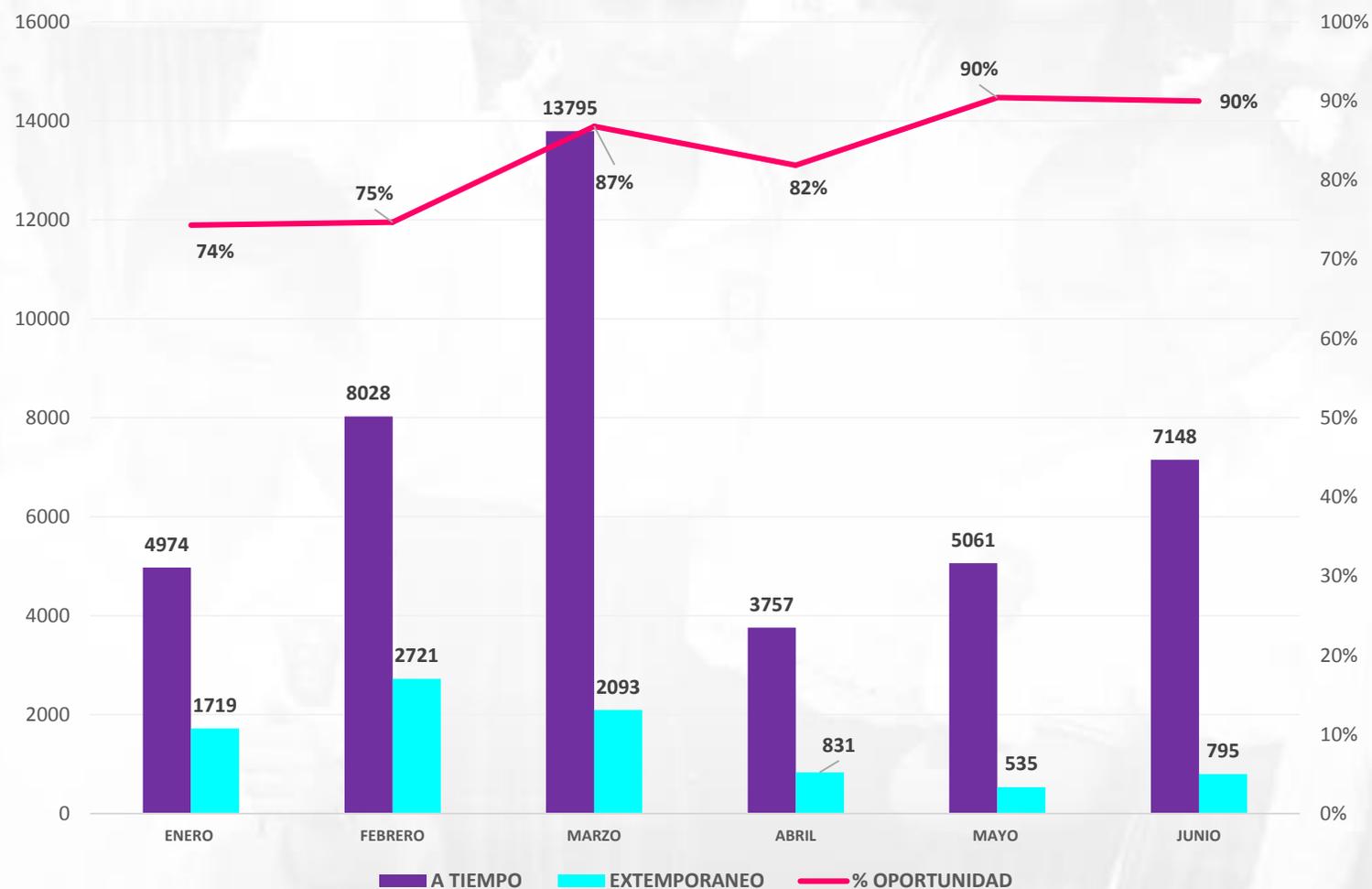
Durante el periodo analizado, se recibieron 18.127 requerimientos, de los cuales 1.897 corresponden al 10,44%, relacionados con temas de solicitud de información de secretarías de educación y entidades adscritas y vinculadas sector educativo (ICFES, ICETEX, INSOR, IED Y OTROS), seguido por consulta sobre coronavirus - padres de familia con un total de 1.272

# 8. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE PQRSD



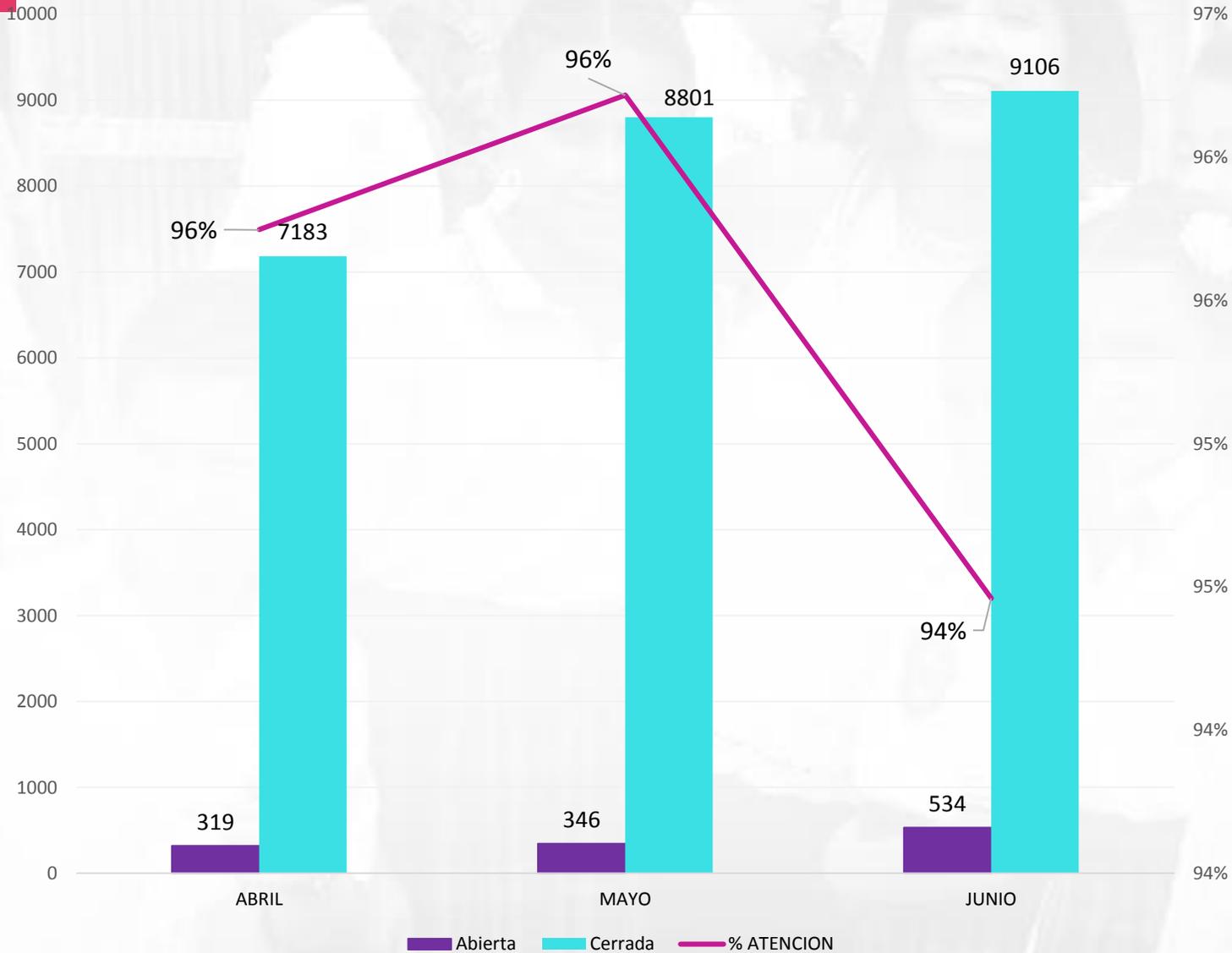
Durante el primer semestre del 2020 se obtuvo un porcentaje de atención del 96%, es decir, se atendieron 58.149 de las 60.429 PQRSD radicadas en este semestre.

# 9. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PRIMER SEMESTRE PQRS



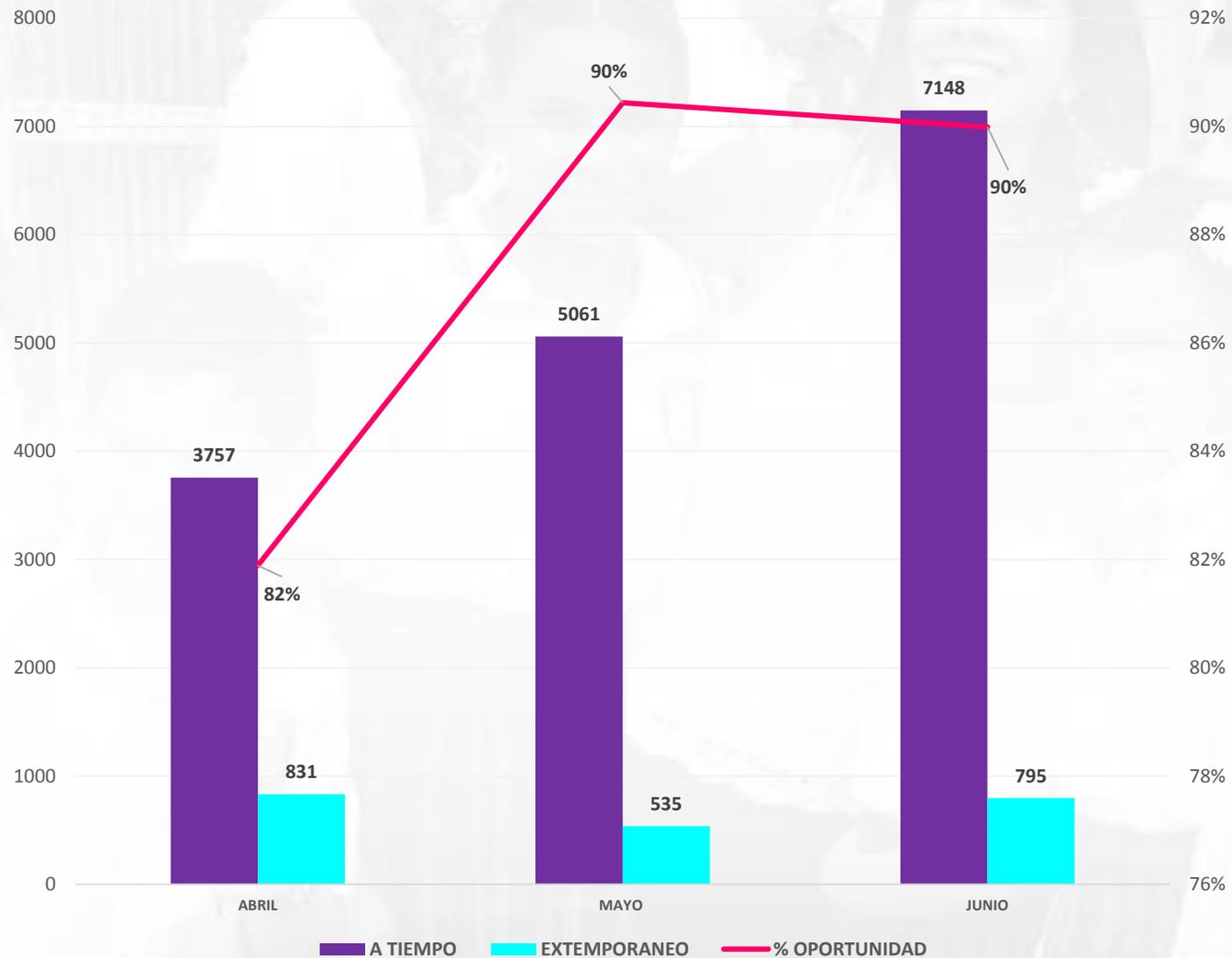
En el primer semestre de 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 83% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, y el mes en que se atendieron más PQRS oportunamente fue el mes de marzo con 13.795 con un 87%

# 8. PORCENTAJE DE ATENCIÓN PQRSD



Durante el segundo trimestre del 2020 se obtuvo un porcentaje de atención del 95%, es decir, se atendieron 25.090 de las 26.289 PQRSD radicadas en este trimestre.

# 9. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD PQRS



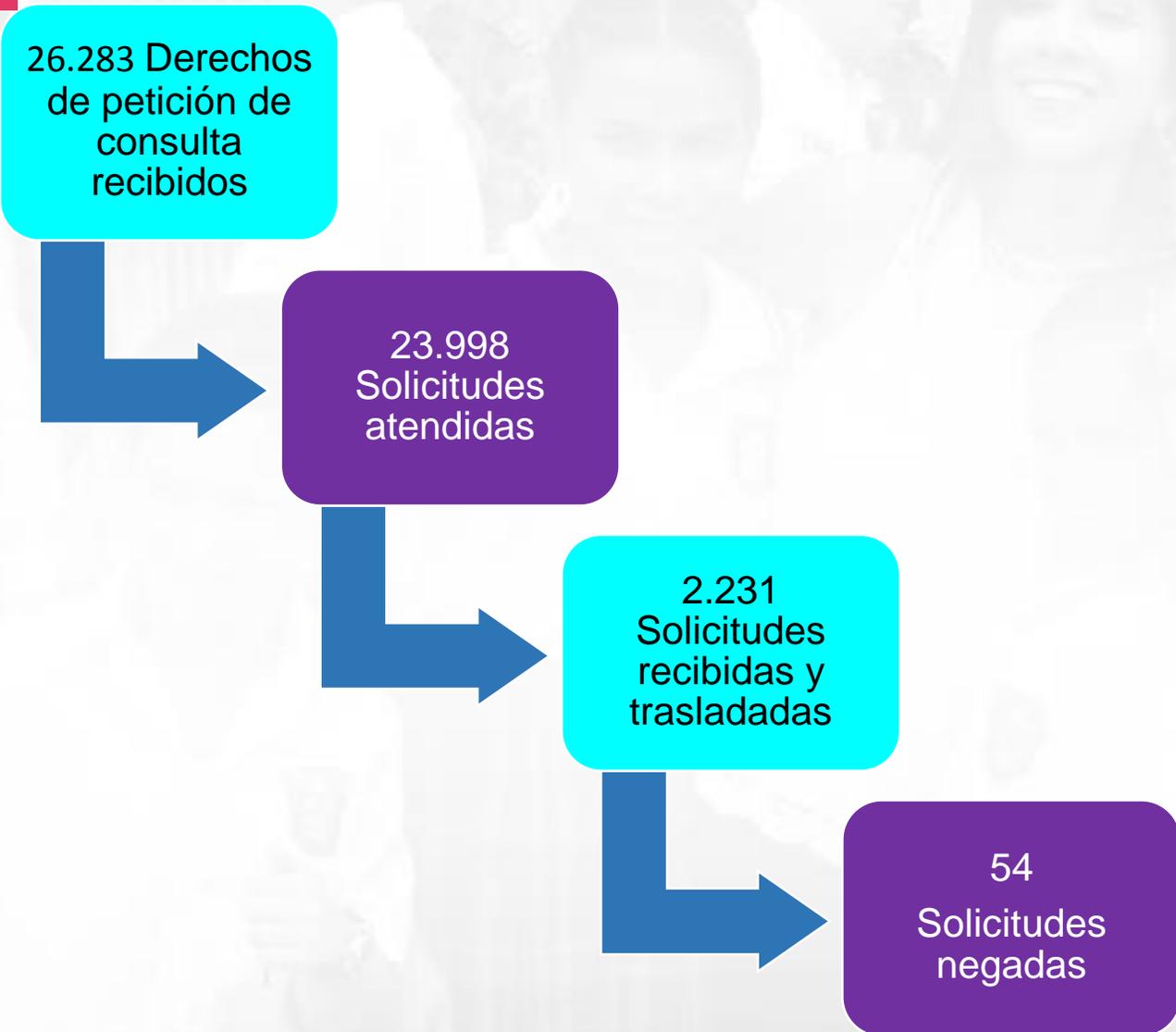
En el segundo trimestre de 2020, se alcanzó un porcentaje de oportunidad del 88% en el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS, y el mes en que se atendieron más PQRS oportunamente fue el mes de junio con 7.148 con un 90%



**REGISTRO UNICO DE  
PETICIONES  
TRIMESTRAL**

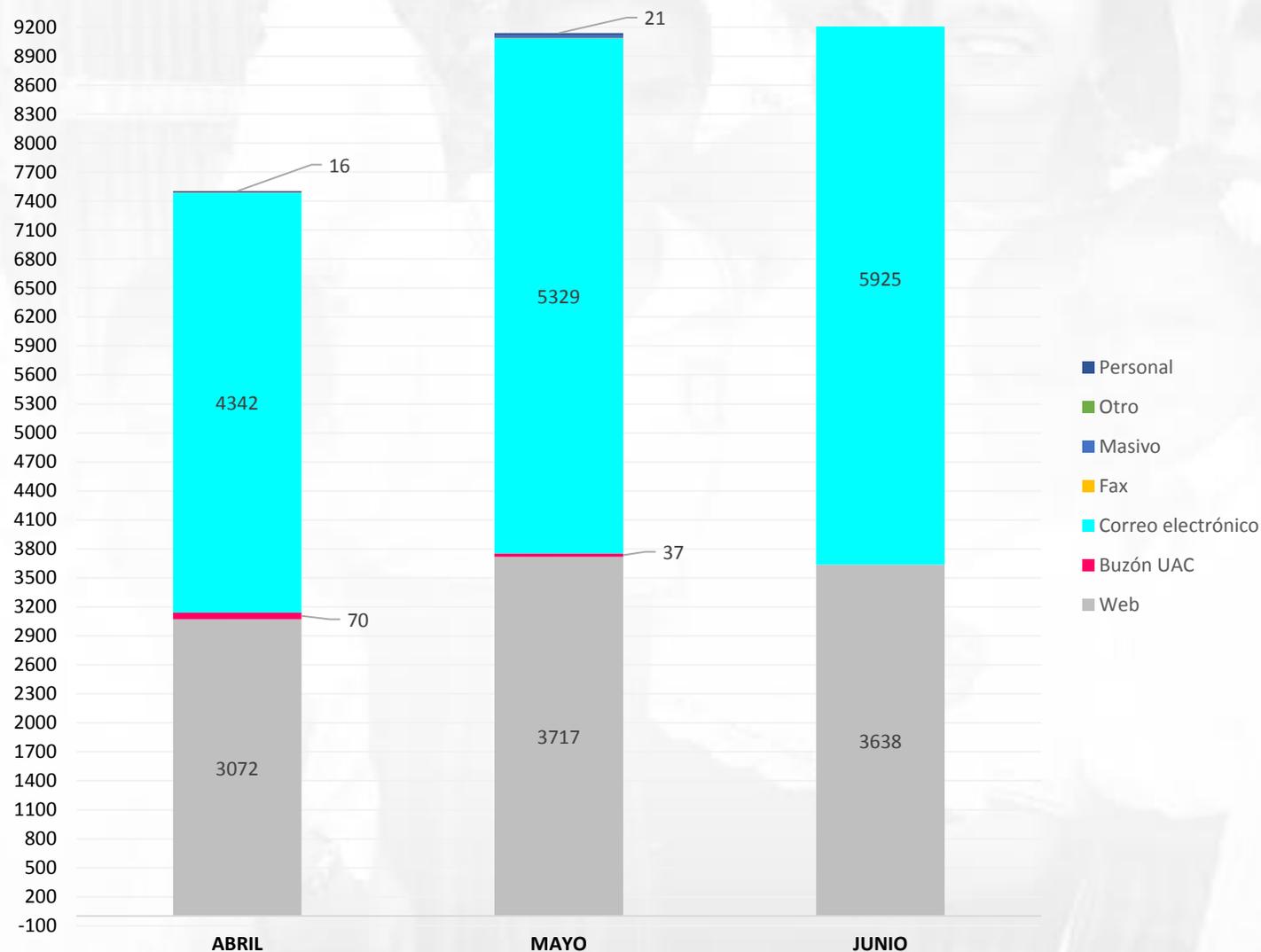
---

# 1. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Durante el segundo trimestre del 2020 se recibieron 26.283 solicitudes de derechos de petición de información de las cuales 23.998 fueron atendidos directamente por el Ministerio de Educación Nacional, 2.231 solicitudes se trasladaron por competencia a otra entidad y 54 solicitudes fueron negadas.

## 2. REGISTRO UNICO DE PETICIONES TRIMESTRAL



Para el segundo trimestre de 2020 se recibieron en total 26.283 PQRSD.

Siendo junio el mes con mayor número de derechos de petición recibidos con un total de 9.642. El canal correo electrónico se destaca como el canal con mas peticiones recibidas durante el trimestre con un total de 15.596, el canal web es el segundo canal que recibió mayor numero de peticiones con un total de 10.427.

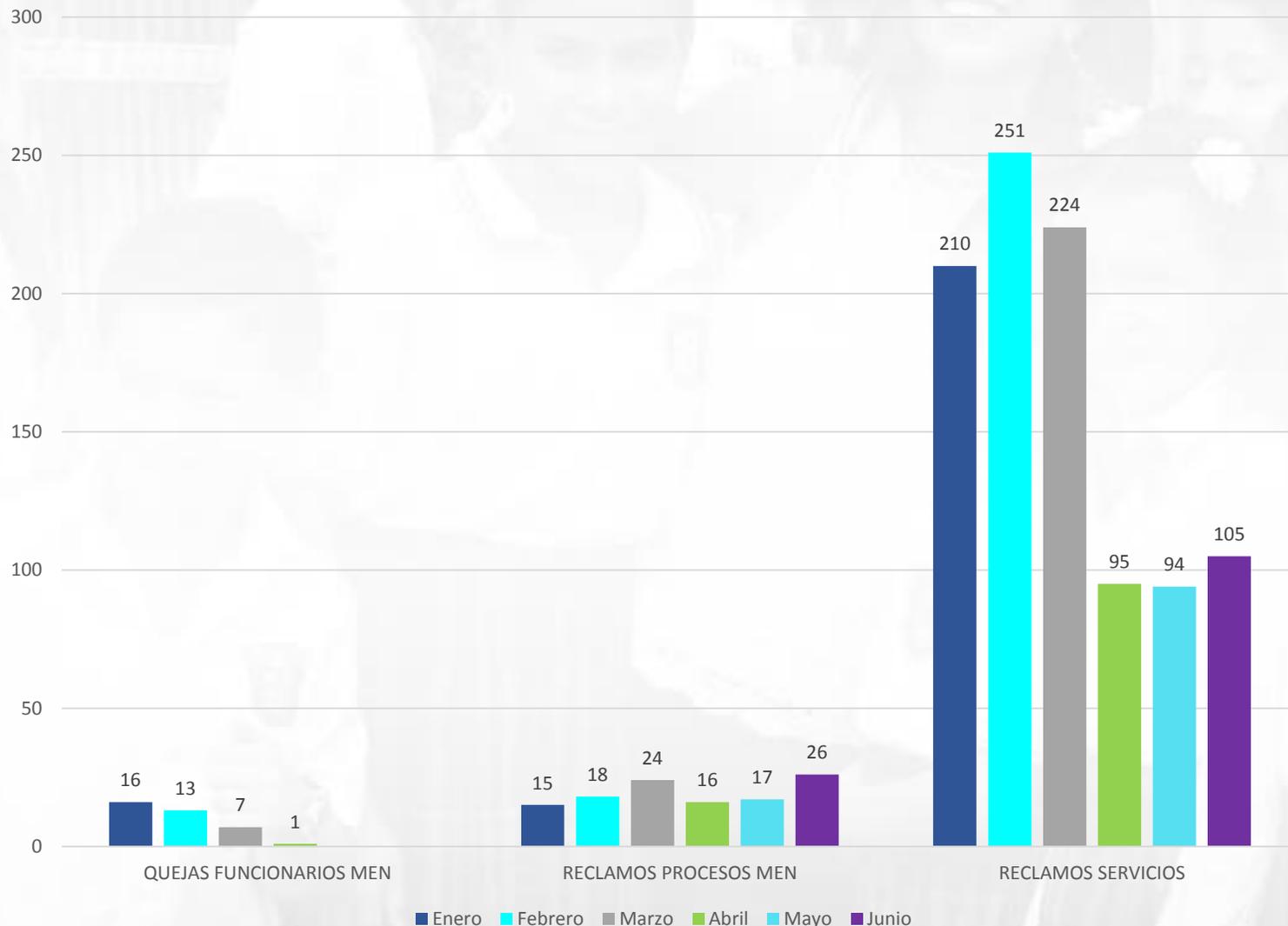


**QUEJAS Y RECLAMOS  
MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN NACIONAL**

---

# QUEJAS Y RECLAMOS SEMESTRAL DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

## QUEJAS Y RECLAMOS SEMESTRAL



Para el primer semestre del 2020 se recibieron 1132 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 979, que equivalen al 86% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 116, que equivalen al 10% del total
- Quejas contra funcionarios con 37, que equivalen al 4% del total.

1.

# QUEJAS Y RECLAMOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



Para el segundo trimestre del 2020 se recibieron 354 quejas y reclamos en el MEN, discriminados de la siguiente manera:

- Reclamos servicios con 294, que equivalen al 83% del total,
- Reclamos contra procesos que cuentan con 16, que equivalen al 7,4% del total
- Quejas contra funcionarios con 1, que equivalen al 1% del total.



# 2.

## RECLAMOS SERVICIOS DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO Y DEPENDENCIAS



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

- 128 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 154 Grupo de Convalidaciones
- 2 Unidad de Atención al Ciudadano



### ASISTENCIA TÉCNICA -PERTINENCIA

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



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

- 1 Unidad de Atención al Ciudadano



### GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD - PERTINENCIA

- 1 Grupo de Convalidaciones



Para el segundo trimestre se recibieron 294 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 284 reclamos correspondiente al 96,59%%

# 4.

## QUEJAS SERVIDORES MEN DISCRIMINADO EJE TEMÁTICO

1 CORRUPCIÓN



Durante el segundo trimestre del año 2020 se recibió 1 queja hacia funcionarios correspondientes a corrupción dicha queja fue remitida al grupo de control interno disciplinario

1 QUEJA LA CUAL  
FUE  
INVESTIGADA  
POR EL GRUPO  
DE CONTROL  
INTERNO  
DISCIPLINARIO



# 5.

## RECLAMOS PROCESOS POR EJE TEMÁTICO/DEPENDENCIA



### DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

- 26 Grupo de Convalidaciones
- 10 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 9 Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media
- 1 Oficina Asesora Jurídica



### DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION

- 3 Dirección de Calidad Para la Educación Superior
- 1 Grupo de Convalidaciones
- 1 Oficina Asesora Planeación Finanzas
- 1 Subdirección de Aseguramiento de la Calidad



### DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN

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



### RESPUESTA INCOMPLETA

- 1 Programa Todos a Aprender
- 1 Grupo de Convalidaciones



Durante el segundo trimestre del año 2020 se recibieron 59 reclamos por procesos de los cuales 48 fueron por demora en las respuestas a solicitudes o consultas correspondientes al 81,35% seguida por demora en las respuestas a derechos de petición con 6 solicitudes.



# **PQRSD CENTRO DE CONTACTO**

---

1.

# PQRS ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

LLAMADAS



CHAT



CENTRO DE CONTACTO



CLIC TO CALL

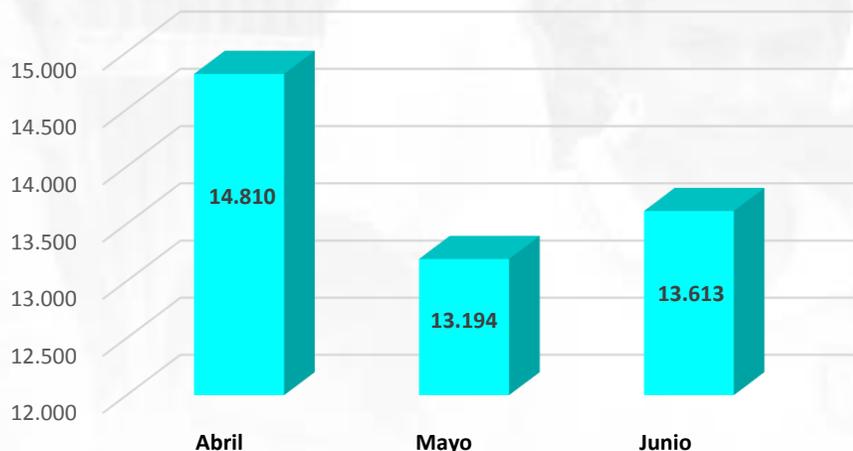


AGENTE VIRTUAL

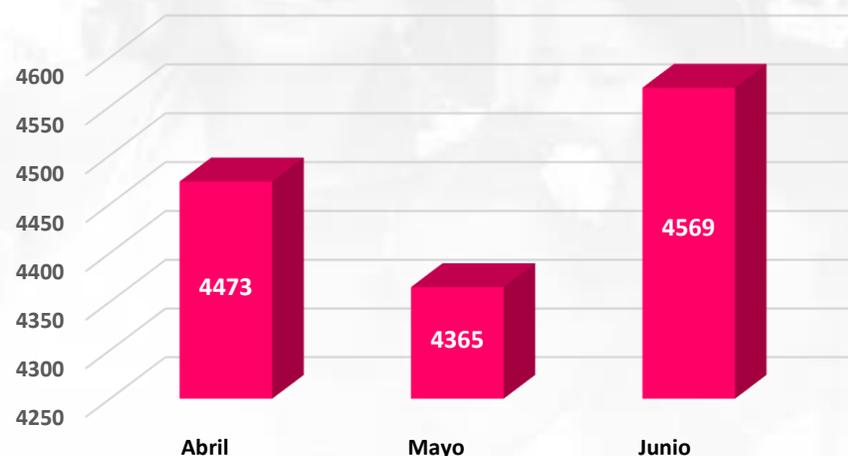
1.

# PQRSD ATENDIDAS EN EL CALL POR LOS DIFERENTES CANALES

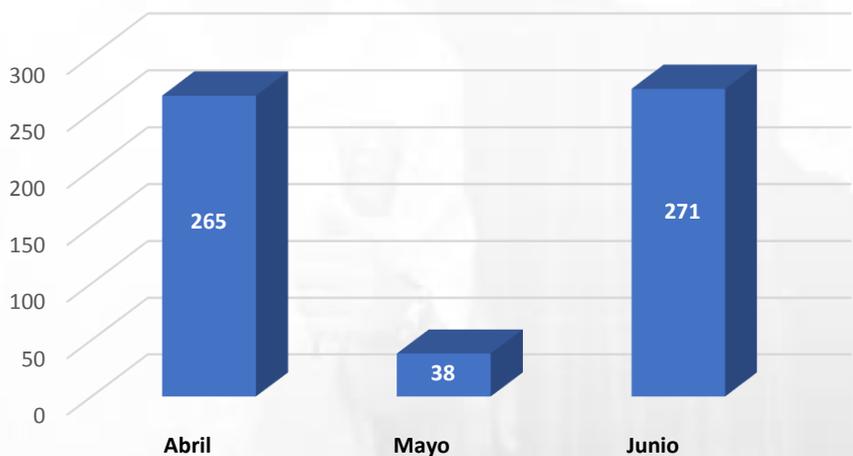
### LLAMADAS ATENDIDAS



### CHAT



### CLIC TO CALL



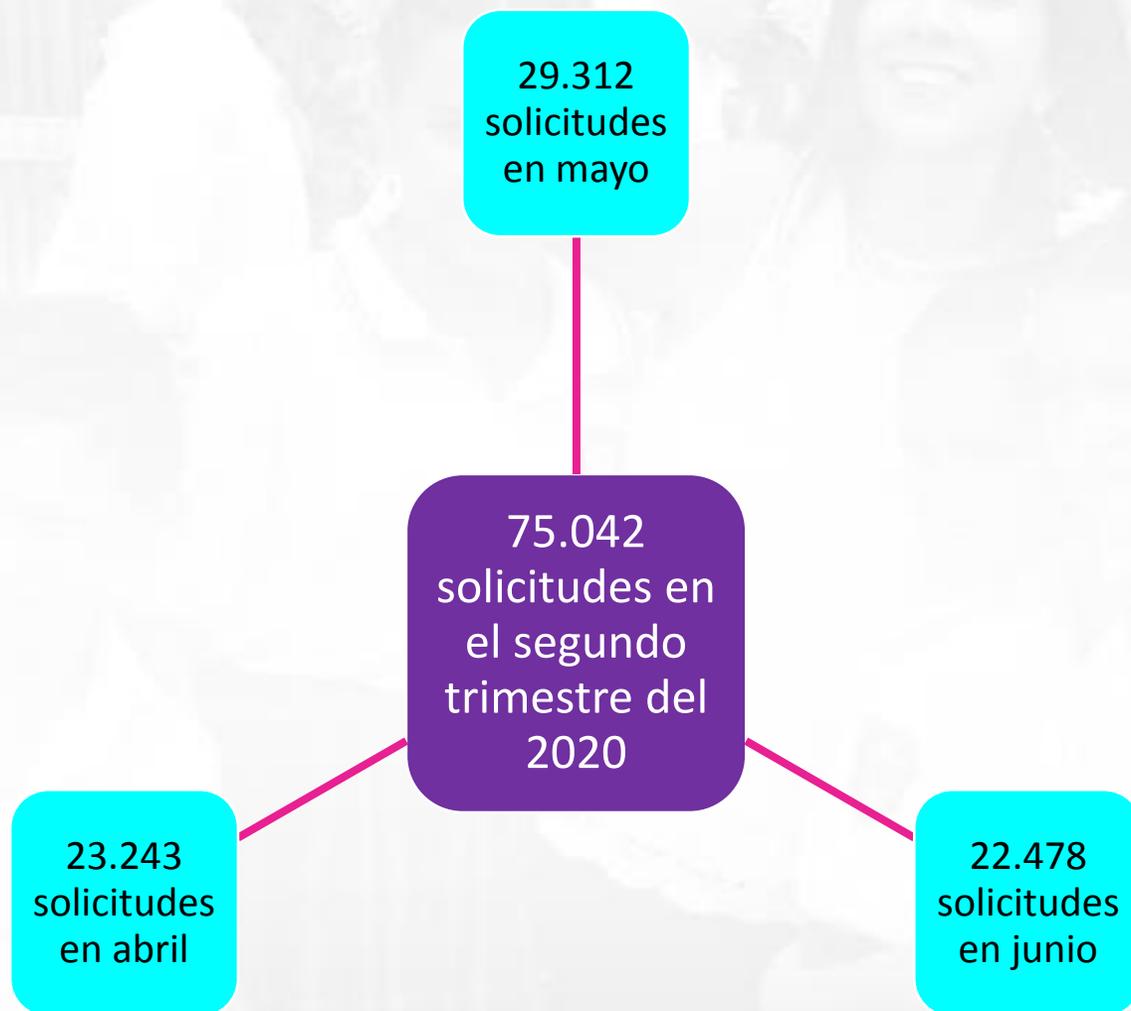
### AGENTE VIRTUAL



Durante el segundo trimestre del 2020 se recibieron por los diferentes canales del centro de contacto PQRSD. 103.033

# 1.

## AGENTE VIRTUAL

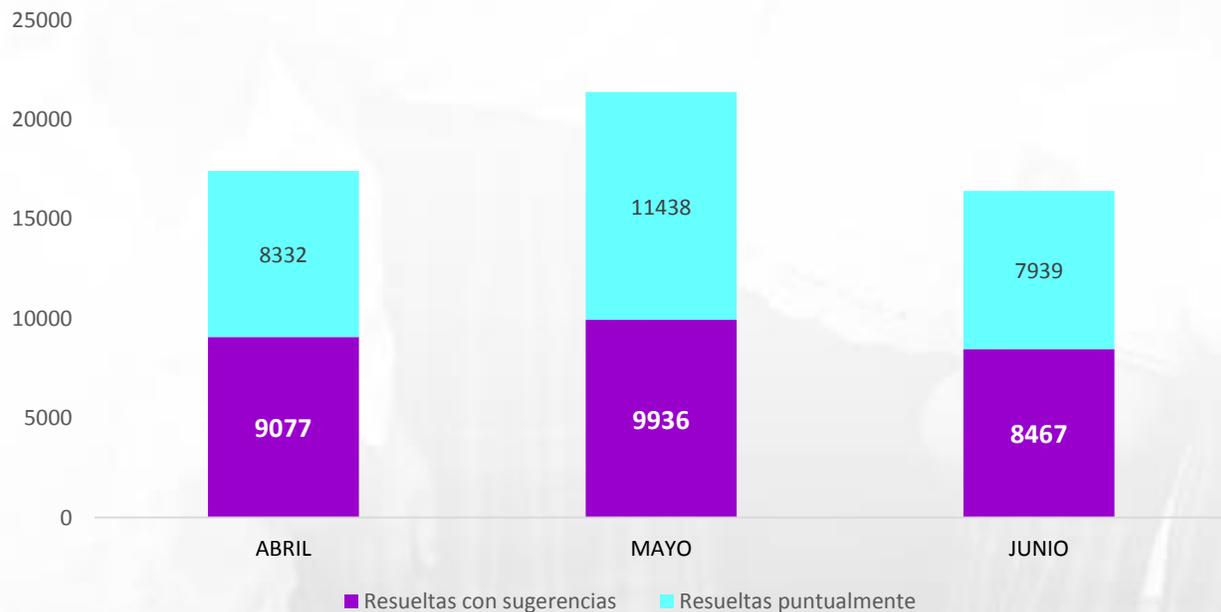
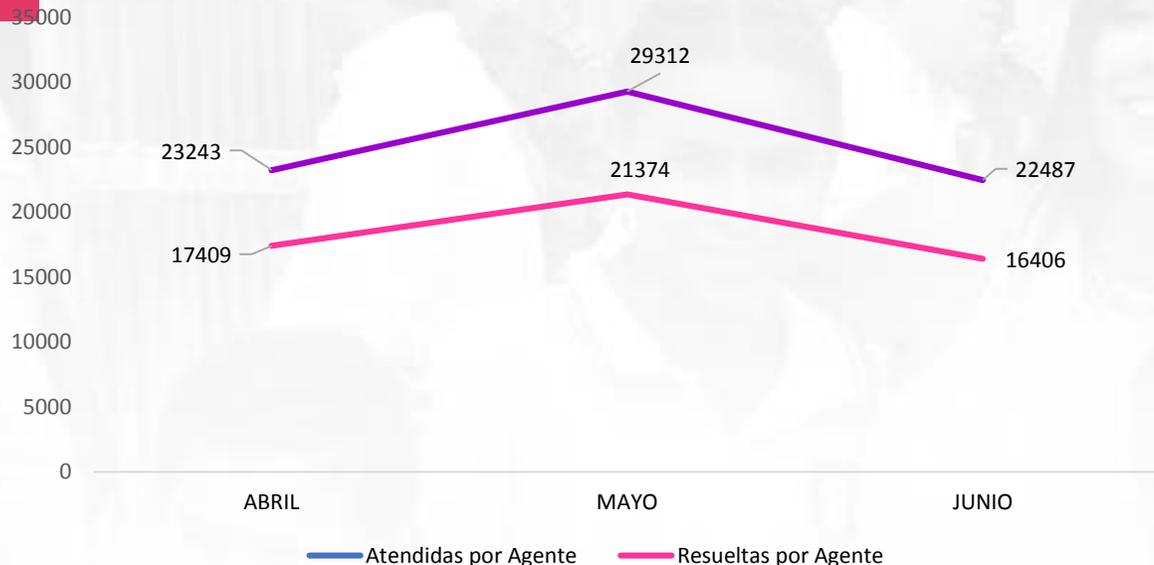


Durante el segundo trimestre del año 2020 se realizaron 75.042 solicitudes correspondientes al agente virtual.

El mes en el cual se realizaron mas sesiones de agente virtual fue mayo con un total de 29.312 correspondientes al 39.06% seguido por el mes de abril con un total de 23.243 solicitudes

# 2.

## AGENTE VIRTUAL



Durante el segundo trimestre del año 2020 se recibieron 75.042 solicitudes por el agente virtual , de las cuales 55.189 se resolvieron.

De las 55.089 resueltas por el agente virtual 27.709 fueron resueltas de manera puntual y 27.480 por medio de sugerencias.



La educación  
es de todos

Mineducación

# #LaEducaciónEsDeTodos

 [Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)

 [@Mineducacion](#)