

27-4-2021

# Informe Producto Servicio No Conforme

I Trimestre de 2021

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



La educación  
es de todos

Mineducación

## OBJETIVO

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No conforme, correspondiente al primer trimestre del año 2021, identificando debilidades en la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional con el fin de promover el compromiso y la diligencia en los servidores de la entidad y propender por la mejora continua de la gestión institucional.

## METODOLOGÍA

La identificación y control de los productos y servicios no conformes del Ministerio de Educación Nacional - MEN se realiza a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme - PM-PR-03, y en los Anexos: 1. Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC - PM-AN-03, y 2. PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos - PM-AN-06.

Este documento contiene el resultado de los datos de los productos y servicios no conformes reportados, a través del formulario de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC publicado en el portal del Sistema Integrado Gestión – SIG; la información reportada por cada una de las áreas se considera verídica de acuerdo con los principios y valores que rigen a la entidad.

Los rangos de calificación del cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:



Menos del 79%



Entre el 80% y el 99%



100%

Con base en esta escala se determina el porcentaje del cumplimiento de cada una de las dependencias que suministran productos y servicios a partes interesadas.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el respectivo formulario por 18 dependencias del Ministerio que intervienen en la prestación del servicio.

La Tabla 1 presenta la información del porcentaje promedio de conformidad obtenido por cada uno de los 14 productos y/o servicios, conforme al porcentaje de producto conforme reportado en cada uno de los criterios que son evaluados.

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio de Producto Conforme	% Promedio Total
1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requirieron ajustes	50,00%	75,00%
	Revisión y Aprobación Técnica	100,00%	
2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	100,00%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	100,00%	
3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	NA	NA
	Oportunidad	NA	
4: Asistencia Técnica	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 3 días	100,00%	100,00%
	Oportunidad - sin evidencias	100,00%	
	Compleitud	100,00%	
6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%
7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	96,69%	98,28%
	Respuesta Correcta	99,87%	
8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Compleitud	100,00%	
9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	100,00%	100,00%
10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	100,00%
	Oportunidad - después de 30 días	100,00%	
	Compleitud - formato diferente	100,00%	
	Compleitud - Contenido incompleto	100,00%	
11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	NA	NA
	Oportunidad - Acto después de 15 días	NA	
	Oportunidad - Acto No proyectado	NA	
	Notificación - Fuera de término de ley	NA	
12: Apertura de investigación	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	NA	NA
	Oportunidad - Acto después de 15 días	NA	
	Oportunidad - Acto No proyectado	NA	
	Notificación - Fuera de término de ley	NA	
13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	91,04%	95,52%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, I Trimestre de 2021 – MEN

Los valores reportados como "NA", indican que durante el periodo ninguna de las dependencias encargadas del producto informo la realización de alguno de estos.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados para el primer trimestre de 2021, de acuerdo con la información presentada en la Tabla 1, nos muestra lo siguiente:

### 1. Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 4 documentos de política:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares, formulado con la participación de la Subdirección de Acceso, Subdirección de Recursos Humanos del Sector, Dirección de Calidad, Dirección de Fortalecimiento, Dirección de Primera Infancia, Subdirección de Monitoreo y Control, Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, la Oficina Asesora Jurídica y el Despacho del VEPBM.
- Directiva Ministerial. Prestación de servicio educativo para la población bajo protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con procesos administrativos de restablecimiento de derechos o en inobservancia, se trabaja con la Dirección de Fortalecimiento y con la Dirección de Calidad.
- Directiva Ministerial gestión integral del riesgo la cual se trabaja con la Dirección de Fortalecimiento, la Dirección de Calidad, la Oficina Asesora Jurídica y el Despacho del VEPBM.
- Lineamientos de política para la educación media

Los tres primeros documentos, reportados por la Subdirección de Pertinencia, por los aportes y observaciones realizadas por las diferentes dependencias y por la dirección de cobertura, se ajustaron los documentos de acuerdo a las observaciones, indicando esto que se presentaron ajustes durante su construcción conforme a lo indicado en la encuesta por parte de esta subdirección; en este sentido y con referencia al criterio de pertinencia técnica, hace que estos sean reportados como producto no conforme, sin embargo con relación al criterio de revisión y aprobación este fue realizado de forma correcta, llevando a que queden reportados con un 50% de cumplimiento conforme a lo evaluado en este producto para esta subdirección.

Es así como, al promediar los resultados de los productos presentados por dos subdirecciones con respecto al criterio de pertinencia (3 de la subdirección de permanencia con el 0% + 1 de la Dirección de Calidad de la EPBM con el 100%) se obtiene un 50% de cumplimiento.

### 2. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación

Para el periodo del informe, se proyectaron 12 documentos instrumentos de política pública, los cuales cumplieron con las etapas definidas en la planificación y con el criterio de revisión y aprobación técnica.

Los documentos reportados son los siguientes:

- Orientaciones para el diseño, evaluación e implementación de los Modelos Educativos Flexibles.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad.
- Orientaciones curriculares para educación física, recreación y deporte.
- Presencialidad en alternancia, el ABC para la gestión pedagógica, académica y curricular en los establecimientos educativos.
- Orientaciones Pedagógicas y operativas generales para la Educación en Modalidad Virtual en Colombia Educación Básica y Media.
- Lineamientos en infraestructura educativa rural y complementos al manual de dotaciones de mobiliario escolar con énfasis en primera infancia y con enfoque étnico como instrumento de política pública.
- En proceso de definición el documento de Lineamientos de Política para la Inclusión y Equidad en la Educación.
- Se construyó un documento que consolida los aportes realizados en el 2020 por las Entidades Territoriales Certificadas en los espacios de diálogo sobre el lineamiento.
- Se continuo con la actualización de los lineamientos del programa de jornada única,
- Orientaciones de forma preliminar para la formulación de los Planes de Implementación de Jornada Única y Planes de Mejoramiento respectivos
- Definición de los módulos de cada uno de los ejes de Jornada única.
- Orientaciones de calidad para la formación técnica en la educación media

### **3. Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política**

Para este primer trimestre, no se reportó la proyección de ningún documento que hiciera parte de este producto, por lo tanto, no aplica la medición de PSNC para este caso.

### **4. Asistencia técnica**

Durante el período evaluado se reportaron 1.064 asistencias técnicas de las cuales 654 se indicaron como programadas, se observa que todas las asistencias cumplieron con los criterios de coherencia y oportunidad.

### **5. Evidencias documentales de asistencia técnica**

Para la totalidad de Asistencias técnicas reportados se indica que se cumplieron al 100% con los requisitos definidos para las evidencias documentales.

### **6. Proyectos ejecutados**

En el período evaluado, se registraron un total de 241 proyectos ejecutados con un cumplimiento de metas del 100%, de estos se reporta que 231 corresponden a la Subdirección de Acceso.

### **7. Trámites de aseguramiento de la calidad**

Este producto es uno de los más importantes del Ministerio por los volúmenes de solicitudes que se reciben y por el impacto directo de estos. Los criterios de conformidad están relacionados con la oportunidad y la respuesta correcta.

Las dependencias que participan en la ejecución de este servicio son Unidad de Atención al Ciudadano (86,69%), Subdirección de Aseguramiento de la Calidad (11,05%) y Dirección de Calidad de la EPBM (2,26%).

Durante el período evaluado se recibieron 46.819 trámites de los cuales se atendieron oportunamente el 98.90% y se respondieron de manera correcta el 99.99% para un porcentaje de conformidad del 99.45%.

## **8. Informe seguimiento al uso de los recursos financieros**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó 25 informes realizados indicando un 100% de producto conforme respecto a su completitud y oportunidad.

## **9. Informe de avance de medidas preventivas y correctivas.**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad para un (1) informe programado.

## **10. Informe de seguimiento preventivo a las IES:**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el período evaluado de los 16 informes reportados indica que cuentan con un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad (informes entregados) y completitud.

## **11. Medida preventiva o de vigilancia especial.**

Así mismo, la Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para este primer trimestre del año 2021 no reporto la generación de productos en este ítem. Por lo tanto, no aplica la medición de PSNC.

## **12. Apertura de investigación.**

Al igual que los dos anteriores productos, la única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia y para el período evaluado no reporta apertura de investigaciones. Por lo tanto, no aplica la medición de PSNC para este caso.

## **13. Respuesta a PQRS**

Este producto fue uno de los que más impacto los resultados de este primer trimestre, teniendo en cuenta que durante el período a evaluar se reportan en el formulario un total de 29.432 PQRS, de las cuales se atendieron con oportunidad 26.725, para un cumplimiento del 90,80%, así mismo se indica que el 100% cumplió con el criterio de pertinencia, por lo tanto, el porcentaje de conformidad del total del 95.40%.

Promediando el resultado reportado por cada una de las dependencias obtenemos una conformidad del 95.52%, con relación al criterio de oportunidad que fue el más afectado, las dependencias que presentaron un porcentaje menor al 100% en la respuesta a PQRS, fueron:

Dependencia	% cumplimiento
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,30%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	75,98%
Dirección de Calidad de ES	78,42%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	83,04%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	83,25%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	84,82%
Subdirección de Fomento de Competencias	88,35%
Dirección de Calidad de la EPBM	91,38%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	92,06%
Subdirección de Calidad primera infancia	95,45%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,61%
Subdirección de Cobertura primera infancia	97,75%
Dirección de Primera Infancia	98,05%
Subdirección de Acceso	99,18%

Tabla 2 - Porcentaje cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS

Este trimestre alarma que 3 dependencia que reportan índices de cumplimiento menores al 80% y que a estas se suman 4 con un cumplimiento entre el 80% y el 90%, para un total de **14 de 18** dependencias que no lograr un cumplimiento del 100% en este criterio, así mismo se reporta que en total se presentaron **2.707** incumplimientos asociados al criterio de Oportunidad.

#### 14.Producto atención a la ciudadanía

Durante el cuarto trimestre de 2020, se reportaron y atendieron oportunamente 56.899 solicitudes de atención directa a la ciudadanía, por lo tanto, el porcentaje de producto conforme fue del 100%.

#### Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio.

Con relación específica al total de productos entregados por el Ministerio, se puede evidenciar un aumento de la cantidad total de productos/servicios entregados, así como también del número de PSNC, esto indica que con respecto al ultimo trimestre

del año pasado se bajo en 1,32% el cumplimiento general de conformidad, mientras que con relación al primer periodo del mismo 2020 se disminuyó en apenas un 0,35%.

Período evaluado	No. Total producto o servicio prestados	No. de Productos y/o Servicios Conformes	No. de Productos y/o Servicios NO Conformes	Porcentaje General de Conformidad .
I TRIM 2020	145.748	143.619	2.122	<b>98,50%</b>
IV TRIM 2020	125.478	124.809	669	<b>99,47%</b>
I TRIM 2021	174.403	171.175	3.228	<b>98,15%</b>

Tabla 3 - Resume productos por periodo

### **Porcentaje de no conformes por dependencia.**

La Tabla 3. presenta el porcentaje promedio de Producto Conforme por cada una de las 18 dependencias conforme a la información que reportaron en el formulario de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC.

De acuerdo con la información registrada, se puede observar que si bien la Dirección de Calidad de ES, obtuvo el menor porcentaje promedio de producto conforme, con un 89,21% esto se debe a que su afectación se debe a que el único producto que reporto fue el 13. Respuesta a PQRS, que, con 30 peticiones de 139 respondidas fuera de tiempo redujo bastante su indicador.

Conforme a esto, de las 18 dependencias que reportan información el 16,67% de las tienen una conformidad del 100%, y el restante 83,33% se ubican entre el 99% hasta el 89,21% inclusive, así mismo se encuentra que la mitad de las dependencias se ubica por encima del 99%.

Con respecto a los resultados detallados en la tabla tres, se destaca el desempeño de la Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Fortalecimiento Institucional y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, quienes obtuvieron el 100%, continuando con su indicador logrado en el último trimestre del año 2020.





DEPENDENCIAS	1: Documento de política pública en educación	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en	4: Asistencia Técnica	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	6: Proyectos ejecutados	7: Trámites de aseguramien to de la calidad	8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	12: Apertura de investigaci ón	13: Respuesta a PQRS	14: Atención a la ciudadanía.	Total Dependencia
Unidad de Atención al Ciudadano - Grupo de Atención al Ciudadano							100,00%						100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA							100,00%		100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional				100,00%	100,00%								100,00%		100,00%
Subdirección de Acceso	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%							99,59%		99,92%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA							98,88%		99,63%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100,00%	100,00%			100,00%	100,00%				97,81%		99,56%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA							97,73%		99,24%
Dirección de Primera Infancia	NA	NA	NA										99,03%		99,03%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%		NA			100,00%	NA	NA	96,03%		99,01%
Dirección de Calidad de la EPBM	100,00%	100,00%	NA				99,81%						95,69%		98,88%
Subdirección de Fomento de Competencias	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%							94,18%		98,84%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	NA							91,52%		97,88%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA							91,63%		97,21%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%							87,65%		96,91%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA							87,99%		96,00%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	NA	NA	NA				95,03%						92,41%		93,72%
Subdirección de Permanencia	50,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%		90,00%
Dirección de Calidad de ES	NA	NA	NA										89,21%		89,21%

Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- I trim 2021

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada permitió evidenciar lo siguiente respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. Las dieciocho (18) dependencias responsables de la identificación del Producto y/o servicio No Conforme realizaron el respectivo reporte en el formulario PSNC, dispuesto por la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
2. Con relación a la oportunidad en el reporte, se evidenció que las dependencias mejoraron con relación al periodo pasado, solamente una realizó el reporte después del 19 de abril, con el fin de generar el reporte de oportunidad y en atención a que la mayoría lo realizaron el mismo día del cierre, a continuación, el orden de reporte de acuerdo con la fecha y hora de finalización registrada por la herramienta del formulario:

Orden	Dependencia	Fecha	hora
1	Unidad de Atención al Ciudadano	2021-04-07	16:58:48
2	Subdirección de Monitoreo y Control	2021-04-12	18:27:24
3	Subdirección de Inspección y Vigilancia	2021-04-14	15:24:50
4	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	2021-04-15	16:55:45
5	Subdirección de Permanencia	2021-04-18	15:26:10
6	Subdirección de Acceso	2021-04-18	20:43:08
7	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2021-04-19	07:20:23
8	Dirección de Calidad de la Educación Superior	2021-04-19	08:21:58
9	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2021-04-19	12:58:11
10	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	2021-04-19	12:54:30
11	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	2021-04-19	16:49:46
12	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2021-04-19	17:27:01
13	Dirección de Primera Infancia	2021-04-19	17:12:03
14	Subdirección de Calidad Primera Infancia	2021-04-19	17:46:04
15	Subdirección de Fomento de Competencias	2021-04-19	17:40:42
16	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	2021-04-19	17:57:31
17	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	2021-04-19	21:11:00
18	Dirección de Calidad de la EPBM	2021-04-21	13:40:54

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC

3. El porcentaje general de Conformidad del Producto o Servicio del Ministerio disminuyó con relación al cuarto trimestre de 2020 pasando de 99.5% a **97,50%**, lo cual también es menor al reporte realizado para el primer trimestre del año pasado en el que se ubicó en 98,5%.
4. Nuevamente la oportunidad en la Respuesta a PQRS, es el servicio con mayor ocurrencia de no conformidades. Durante el período evaluado, se identificaron 2.707 que no fueron atendidas dentro de los términos de oportunidad, esto equivale al 9,2% de las PQRS atendidas en el periodo.
5. Las áreas evidencian las causas y los tratamientos realizados para solucionar estas situaciones que han generado el aumento excesivo de Producto no conforme, en este aspecto, se hace necesario el levantamiento de los planes de mejoramiento respectivos.
6. Se evidencia que la mayoría de las dependencias encargadas de los productos 1, 2 y 3 no realizaron productos relacionados, para el producto 3 no se realizó ningún reporte



7. Por tercer periodo consecutivo el servicio “12. apertura de investigación” no tuvo reporte, es necesario que para le próximo informe, en caso de persistir la situación, la dependencia encargada indique cual es el factor que esta generando que no se inicien procesos relacionados con el fin de dar contexto a la situación.
8. El número total de productos o servicios reportados por los enlaces aumentó durante el período evaluado, pasando de 125.478 en el último trimestre del 2020 a 174.403 para este periodo.
9. En atención a la actualización del procedimiento de asistencia técnica – IP-PR-02, se hace necesaria la revisión de la definición de los criterios de aceptación definidos en el formato Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC – PM-AN-03 especialmente en la oportunidad de presentación de la evidencias documentales, la cuales el nuevo procedimiento, en el punto 11 de las disposiciones generales se establece que se cuentan hasta con 10 días hábiles después de prestada la asistencia.
10. Igualmente, se recomienda la revisión y actualización del formulario de captura en atención a los cambios anteriores.
11. Como resultado de lo anterior, así mismo se recomienda una reunión con los enlaces de reporte para recibir retroalimentación con relación al formulario.

*Elaborado por: Héctor Javier Cortés Suárez – Profesional Especializado SDO*

*Revisado por: Lina Mercedes Durán- Profesional Especializado SDO*

*Aprobado por: Edna del Pilar Páez-Subdirectora de Desarrollo Organizacional*

26-7-2021

# Informe Producto Servicio No Conforme

II Trimestre de 2021

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



La educación  
es de todos

Mineducación

## OBJETIVO

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No conforme, correspondiente al segundo trimestre del año 2021, identificando debilidades en la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional con el fin de promover el compromiso y la diligencia en los servidores de la entidad y propender por la mejora continua de la gestión institucional.

## METODOLOGÍA

La identificación y control de los productos y servicios no conformes del Ministerio de Educación Nacional - MEN se realiza a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme - PM-PR-03, y en los Anexos: 1. Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC - PM-AN-03, y 2. PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos - PM-AN-06.

Este documento contiene el resultado de los datos de los productos y servicios no conformes reportados, a través del formulario de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC publicado en el portal del Sistema Integrado Gestión – SIG <https://sig.mineducacion.gov.co/>; la información reportada por cada una de las áreas se considera verídica de acuerdo con los principios y valores que rigen a la entidad.

Los rangos de calificación del cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:



Menos del 79%



Entre el 80% y el 99%



100%

Con base en esta escala se determina el porcentaje del cumplimiento de cada una de las dependencias que suministran productos y servicios a partes interesadas.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el respectivo formulario por 19 dependencias del Ministerio que intervienen en la prestación del servicio.

La Tabla 1 presenta la información del porcentaje promedio de conformidad obtenido por cada uno de los 14 productos y/o servicios, conforme al porcentaje de producto conforme reportado en cada uno de los criterios que son evaluados, en este periodo se reportó información para todos los productos:

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requirieron ajustes	100,00%	100,00%
	Revisión y Aprobación Técnica	100,00%	
2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	91,67%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	83,33%	
3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
4: Asistencia Técnica	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 10 días	100,00%	100,00%
	Oportunidad - sin evidencias	100,00%	
	Compleitud	100,00%	
6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%
7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	93,56%	96,65%
	Respuesta Correcta	99,74%	
8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Compleitud	100,00%	
9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	100,00%	100,00%
10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	100,00%
	Oportunidad - después de 30 días	100,00%	
	Compleitud - formato diferente	100,00%	
	Compleitud - Contenido incompleto	100,00%	
11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%
	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	
	Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
12: Apertura de investigación	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%
	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	
	Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	93,02%	96,51%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, II Trimestre de 2021 – MEN

## ANÁLISIS DE REPORTE

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados para el segundo trimestre de 2021, reportados por las diferentes dependencias y de acuerdo con la información presentada en la Tabla 3, nos muestra lo siguiente:

### 1. Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 9 documentos de política, 5 más que el periodo anterior, siendo estos los siguientes:

Por parte de la Subdirección de Fomento de Competencias:

- Política de Lectura, Escritura, Oralidad y Bibliotecas Escolares

Desde la Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad

- Política Pública de Recursos Educativos

La Subdirección de Permanencia reporto los siguientes:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares.
- Directiva Ministerial. Prestación de servicio educativo para la población bajo protección del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar con procesos administrativos de restablecimiento de derechos o en inobservancia.
- Directiva Ministerial gestión integral del riesgo escolar

Y finalmente la Dirección de Calidad de la Educación Superior reporto los siguientes Documentos:

- Proyecto de resolución "Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 10414 de 2018, se deroga la Resolución 12078 de 2019 y el artículo 4 de la Resolución 19244 de 2018".
- Proyecto de resolución "Por la cual se define la estructura y funcionamiento del Banco de Pares Académicos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior".
- Proyecto de resolución "Por la cual se regula el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, en zonas rurales con condiciones de difícil acceso"
- Proyecto de Decreto "Por el cual se sustituyen y adicionan capítulos del Título 5 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación y se dictan otras disposiciones".
- Proyecto de resolución "Por la cual se desarrolla el trámite de registro calificado"

En esta ocasión, las dependencias reportan que durante el proceso de construcción ha realizado en ninguno de los documentos se ha presentado la necesidad de realizar ajuste por: revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno, necesidades y expectativas de la política objetivo, igualmente indicaron que contaron con todas las revisiones y aprobaciones técnicas y metodológicas establecidas.

### 2. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación

Para el periodo del informe, se reportaron 10 documentos más que el periodo anterior, para un total de 22 documentos instrumentos de política pública, los cuales cumplieron

con las etapas definidas en la planificación y solamente el producto reportado por la Subdirección de Cobertura Primera Infancia reportó modificaciones durante su construcción como resultado de la revisión técnica. Los documentos reportados son los siguientes:

#### Subdirección de Fomento de Competencias

- Lineamientos de Política para la Inclusión y Equidad
- Guía con orientaciones de forma preliminar para la formulación de los Planes de Implementación de Jornada Única y Planes de Mejoramiento respectivos
- Resolución de conformación del comité de jornada Única
- Lineamientos del programa de Jornada Única
- Módulos de cada uno de los ejes de Jornada única
- Documento Ruta de divulgación del Saber Pedagógico de experiencias significativas
- Protocolos para el abordaje pedagógico de situaciones de riesgo en el marco de la Ruta de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar (Incluye violencias basada en género, prevención del Consumo de sustancias psicoactivas, suicidio) Prevención de ciberacoso y delitos en medios digitales.

#### Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad

- Orientaciones Curriculares en Educación Artística y Cultural.
- Orientación para la Educación, Física, Recreación y Deporte.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad.
- Orientaciones para el diseño, evaluación e implementación de modelos educativos flexibles.
- Orientaciones para el Fortalecimiento a los aprendizajes.
- Orientaciones operativas, pedagógicas y reglamentarias para la implementación de la modalidad virtual.
- Decreto para la implementación de la modalidad virtual.
- Actualización Guía 30: Orientaciones Generales para la Educación en Tecnología.

#### Subdirección de Acceso

- Proyecto resolución, por la cual se reglamenta parcialmente el artículo 5 de la Ley 715 de 2001 en sus numerales 5.1, 5.2 y 5.4, estableciendo el proceso de gestión de cobertura educativa a cargo de las entidades territoriales certificadas en educación.
- Lineamientos para la prestación del servicio educativo al terminar contratos de concesión o administración.

#### Dirección de Calidad de la EPBM

- Ajuste normativo de la resolución de convalidaciones EPBM

#### Dirección de Calidad de la Educación Superior

- Glosario de términos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y del Sistema Nacional de Acreditación: ya definido y publicado en la página web del Ministerio.
- Nota orientadora de las condiciones de calidad institucionales: en definición.
- Nota orientadora de condiciones de calidad de programa: en definición

#### Subdirección de Cobertura Primera Infancia

- Proyecto Tipo: Fortalecimiento de Ambientes y Experiencias Pedagógicas, conforme a lo reportado por la Subdirección este documento luego de revisiones



realizadas por el Departamento Nacional de Planeación, surgieron observaciones que requirieron ajustes para lo cual se realizaron reuniones con los técnicos de dicha entidad que acompañaron el proceso.

### **3. Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política**

A diferencia del primer trimestre en el que no se reportó ningún producto asociado a este punto, para este segundo trimestre se reportó un producto, correspondiente a la Dirección de Calidad para la Educación Superior indicando que realizaron la evaluación de necesidad ex ante en el proyecto de resolución "Por la cual se regula el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, en zonas rurales con condiciones de difícil acceso". Esta evaluación se realizó con instituciones de educación superior y expertos académicos en materia de oferta educativa en zonas rurales, producto que conforme a lo reportado cumplió con los criterios de Coherencia y Oportunidad establecidos

### **4. Asistencia técnica**

Durante el período evaluado se reportó la realización de 2.170 asistencias técnicas (1.106 más que en el primer trimestre) de las cuales 1.850 se reportaron como programadas, se indica por parte de las dependencias que todas las asistencias cumplieron con los criterios de coherencia y oportunidad.

### **5. Evidencias documentales de asistencia técnica**

Para las 2.170 asistencias técnicas reportadas se indica que se cumplieron al 100% con los requisitos definidos para las evidencias documentales.

### **6. Proyectos ejecutados**

En el período evaluado, se registraron en la encuesta un total de 439 proyectos, 198 más que los 241 reportados en el primer trimestre, los cuales igualmente han cumplido con las metas establecidas dentro del periodo de reporte, de estos 433 corresponden al reporte realizado por la Subdirección de Acceso.

### **7. Trámites de aseguramiento de la calidad**

Este producto es uno de los más importantes del Ministerio por los volúmenes de solicitudes que se reciben y por el impacto directo de estos. Los criterios de conformidad están relacionados con la oportunidad y la respuesta correcta.

Durante el período evaluado se recibieron 48.802 (46.819 I trim. 2021) trámites de los cuales se atendieron oportunamente 47.660 correspondiente al 97.66%, reportando 1.142 que se atendieron por fuera del tiempo establecido dentro de SUIT, todos correspondientes a la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior, disminuyendo el índice de oportunidad que para el trimestre anterior fue de 98.9%.

Del total de trámites, se reportó que 7 fueron modificados porque no correspondieron con lo solicitado o porque presentaron datos erróneos, en este sentido se respondieron de manera correcta el 99.99%.

Luego de promediar los resultados obtenidos por las dependencias que reportaron conforme a los dos criterios, para este producto se obtuvo un para un porcentaje de conformidad del 96,65%.

La participación de las dependencias que reportaron ejecución de este producto son Unidad de Atención al Ciudadano (41.984 - 86,03%) con una conformidad del 100%, Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior (5.909 - 12,11%) con una conformidad del 90,34%, afectada por los 1.142 que se reportaron como atendidos por fuera del tiempo establecido dentro de SUIT, ante lo cual la dependencia indique se esto se debe al retrasos en tramites ya existentes por alto volumen de los mismos y demoras en tramites internos a la hora de dar respuesta en cuanto a revisiones y firmas.

Continuando con la Dirección de Calidad de la EPBM (909 - 1,86%) con una conformidad del 99,61% afectado por los 7 recursos interpuestos por los ciudadanos para realizar modificaciones relacionados con la denominación del establecimiento educativo, lugar de expedición del diploma y/o del documento de identificación, con relación a los cuales la dependencia indica que se realizó la capacitación referente a la modificación de la plataforma de convalidaciones de PBM, debido con la suspensión de términos de conformidad con la resolución 4193 del 2020 así como que se realiza la asignación de procesos de convalidaciones según la especialidad de cada uno de los miembros encargados.

## **8. Informe seguimiento al uso de los recursos financieros**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó 71 informes, 45 más que el primer trimestre, pero igualmente indicando que han sido realizados con un 100% de producto conforme respecto a su completitud y oportunidad.

La dependencia indicó que se realizó el monitoreo y seguimiento al uso de los recursos del SGP por parte de las ETC de: Amazonas, Antioquia, Apartado, Arauca, Archipiélago de San Andres, Atlántico, Barrancabermeja, Bello, Bogotá, Bolívar, Caldas, Cali, Cartagena, Cartago, Cauca, Cesar, Chía, Chocó, Cúcuta, Cundinamarca, Dosquebradas, Duitama, Facatativá, Floridablanca, Funza, Fusagasugá, Girardot, Girón, Guadalajara de Buga, Guainía, Guaviare, Huila, Ibagué, Itagüí, La Guajira, Loricá, Maicao, Malambo, Manizales, Medellín, Meta, Montería, Mosquera, Neiva, Norte de Santander, Palmira, Pasto, Piedecuesta, Pitalito, Popayán, Putumayo, Quibdó, Riohacha, Rionegro, Risaralda, Sahagún, Santander, Sincelejo, Sogamoso, Soledad, Tolima, Tuluá, Tumaco, Turbo, Uribe, Valle del Cauca, Valledupar, Vichada, Villavicencio, Yumbo, Zipaquirá.

## **9. Informe de avance de medidas preventivas y correctivas.**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado, al igual que el trimestre anterior, reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad para dos informes programados.

## **10. Informe de seguimiento preventivo a las IES:**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el período evaluado de los 5 informes reportados; menor a los 16

reportados para el I Trimestre de 2021, igualmente, indica que cuentan con un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad (informes entregados) y completitud.

### 11. Medida preventiva o de vigilancia especial.

Así mismo, la Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el segundo trimestre del año 2021 reportó con un producto un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad y pertinencia para una medida preventiva o de vigilancia especial, en el primer trimestre para este servicio no se reportó prestación.

### 12. Apertura de investigación.

Al igual que los dos anteriores productos, la única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia y para el segundo trimestre del año 2021 reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad y pertinencia para 4 investigaciones a directivos y/o instituciones de educación superior abiertas en el periodo a reportar, de la misma forma que el producto anterior este producto no aplico para el primer trimestre al no reportarse su prestación.

### 13. Respuesta a PQRS

Este producto continúa siendo uno de los que más impacta los resultados de los reportes trimestrales, teniendo en cuenta que durante el período a evaluar se reportan en el formulario un total de 37.980 PQRS, de las cuales se atendieron con oportunidad 36.670, para un cumplimiento promediado con relación al reporte de cada dependencia del 93,02%, así mismo se indica que el 100% cumplió con el criterio de pertinencia, por lo tanto, el porcentaje de conformidad del total de este servicio promediado por dependencia corresponde al 98,62%.

Con relación al criterio de oportunidad que es el más afectado, únicamente tres dependencias presentaron un cumplimiento de 100%, para el primer trimestre fueron 4, conforme al reporte se encuentra lo siguiente:

Dependencia	% cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%
Subdirección de Acceso	99,74%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	99,66%
Subdirección de Fomento de Competencias	99,32%
Dirección de Primera Infancia	98,97%
Dirección de Calidad de la EPBM	97,31%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	95,61%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	95,26%
Subdirección de Cobertura primera infancia	94,87%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	93,84%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	93,60%

Dependencia	% cumplimiento
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	93,09%
Subdirección de Monitoreo y Control	92,78%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	91,66%
Dirección de Calidad de ES	84,89%
Subdirección de Calidad primera infancia	83,33%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	53,48%

Tabla 2 - Porcentaje cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS II trimestre 2020

A diferencia del trimestre pasado que fueron tres dependencias, en el actual solamente una dependencia; la Subdirección de Desarrollo Sectorial, se encuentra por debajo del 80%, pero indicando un porcentaje de cumplimiento de apenas 53,48% reportando que de 230 PQRS recibidas, 107 no fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos, ante lo cual la dependencia indica que construyó un plan de mejoramiento con dos acciones específicas que son un repositorio de respuestas tipo y reuniones de seguimiento y capacitación.

Ahora, si bien este trimestre 16 de 19 dependencias no lograron el 100%, 13 se ubicaron por encima del 90%; con tres en un cumplimiento del 99%, a diferencia del periodo anterior que solo 7 se ubicaron por encima del 90%. Igualmente se pasó de 4 dependencias entre 80% y 90% a solamente dos.

Dependencia	% cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%
Subdirección de Acceso	99,18%
Dirección de Primera Infancia	98,05%
Subdirección de Cobertura primera infancia	97,75%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,61%
Subdirección de Calidad primera infancia	95,45%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	92,06%
Dirección de Calidad de la EPBM	91,38%
Subdirección de Fomento de Competencias	88,35%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	84,82%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	83,25%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	83,04%
Dirección de Calidad de ES	78,42%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	75,98%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,30%

Tabla 3 - Porcentaje cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS I trimestre 2020

## 14. Producto atención a la ciudadanía

Durante el segundo trimestre de 2021, se reportaron y atendieron oportunamente por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano 96.887 solicitudes de atención directa a la ciudadanía, por lo tanto, el porcentaje de producto conforme fue del 100%.

### Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio.

Con relación específica al total de productos entregados por el Ministerio, con relación al primer trimestre del año se puede evidenciar un aumento de la cantidad total

productos/servicios, así como también en las entregas conformes, disminuyendo la cantidad de productos reportados como no conformes, esto indica que con respecto al primer trimestre del año se mejoró el porcentaje general de conformidad en 0,55 puntos porcentuales.

Período evaluado	No. Total producto o servicio prestados	No. de Productos y/o Servicios Conformes	No. de Productos y/o Servicios NO Conformes	Porcentaje General de Conformidad.
I TRIM 2021	174.403	171.175	3.228	98,15%
II TRIM 2021	188.635	186.175	2.460	98,70%

Tabla 4 - Resume productos por periodo

### Reporte por dependencia.

La Tabla 4 presenta el porcentaje promedio de Producto Conforme, de acuerdo con los diferentes criterios establecidos para cada uno, así como el resultado general para cada una de las 19 dependencias que reportaron su información correspondiente en el formulario de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC.

De acuerdo con la información registrada, se puede observar que, si bien la Subdirección de Cobertura primera infancia, obtuvo el menor porcentaje promedio de producto conforme, con un 86,86% esto se debe a que el único documento reportado en el producto 2 “mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación”, tuvo observaciones desde el DNP, por lo tanto se reportó como una no conformidad con respecto a la necesidad de realizar modificaciones durante su construcción como resultado de la revisión técnica, lo cual bajo el cumplimiento de este producto al 50%.

Conforme a la tabla 4, de las 19 dependencias que reportan información el 16% de estas tienen una conformidad del 100%, y el restante 84% se ubican entre el 99% hasta el 86,86%% inclusive, así mismo se encuentra que a diferencia del primer trimestre en el cual la mitad de las dependencias se ubica por encima del 99%, para este segundo periodo mejoró ubicándose este rango en un 63%.

Con respecto a los resultados detallados en la tabla 4, se destaca el desempeño de la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, quienes obtuvieron el 100%, continuando con el indicador logrado en el primer semestre del 2021. Igualmente es importante destacar a la Subdirección de Permanencia que paso de promedio del 90% en el primer trimestre a un 100% para este periodo.

En general se evidencia una mejora en el reporte de productos conformes para todas las dependencias excepto para las dos ultimas por las razones ya explicadas en el informe.



DEPENDENCIAS	1: Documento de política pública en educación	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	4: Asistencia Técnica	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	6: Proyectos ejecutados	7: Trámites de aseguramien to de la calidad	8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	12: Apertura de investigación	13: Respuesta a PQRS	14: Atención a la ciudadanía.	Total Dependencia
Unidad de Atención al Ciudadano - Grupo de Atención al Ciudadano	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Subdirección de Acceso	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,87%	NA	99,97%
Subdirección de Fomento de Competencias	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,66%	NA	99,94%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,83%	NA	99,94%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	97,80%	NA	99,63%
Dirección de Primera Infancia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,48%	NA	99,48%
Dirección de Calidad de la EPBM	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	99,61%	NA	NA	NA	NA	NA	98,66%	NA	99,42%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	100%	100,00%	NA	NA	NA	96,39%	NA	99,28%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,63%	NA	99,21%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95,83%	NA	99,17%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96,92%	NA	98,97%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96,80%	NA	98,93%
Dirección de Calidad de ES	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	92,45%	NA	98,11%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	91,67%	NA	97,22%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	NA	NA	NA	NA	NA	NA	90,34%	NA	NA	NA	NA	NA	96,54%	NA	93,44%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	76,74%	NA	92,25%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,44%	NA	86,86%
<b>Total por producto</b>	<b>100,00%</b>	<b>91,67%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,65%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,51%</b>	<b>100,00%</b>	

Tabla 5 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- II trim 2021

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada permitió evidenciar lo siguiente respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. En esta ocasión reportaron diecinueve (19) dependencias responsables de la identificación del Producto y/o servicio No Conforme realizaron el respectivo reporte en el formulario PSNC, dispuesto por la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
2. Con relación a la oportunidad en el reporte; a diferencia del primer trimestre que solo una dependencia realizó el reporte fuera de las fechas, para este periodo 7 realizaron el reporte después del 14 de julio, fecha de reporte definida por la circular 10 de 2021, con el fin de generar el reporte de oportunidad y en atención a que la mayoría lo realizaron el mismo día, a continuación, el orden de reporte de acuerdo con la fecha y hora de finalización registrada por la herramienta del formulario:

Orden	Dependencia	Fecha	hora
1	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	12/07/2021	8:55:23
2	Subdirección de Inspección y Vigilancia	12/07/2021	20:13:10
3	Subdirección de Fomento de Competencias	13/07/2021	0:42:27
4	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	13/07/2021	9:27:09
5	Subdirección de Monitoreo y Control	13/07/2021	16:51:33
6	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	14/07/2021	11:42:34
7	Subdirección de Desarrollo Sectorial	14/07/2021	17:36:15
8	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	14/07/2021	17:50:56
9	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	14/07/2021	17:44:05
10	Subdirección de Desarrollo Organizacional	14/07/2021	18:51:32
11	Subdirección de Acceso	14/07/2021	20:33:14
12	Dirección de Calidad de la EPBM	14/07/2021	22:57:03
13	Subdirección de Permanencia	15/07/2021	14:55:49
14	Dirección de Calidad de la Educación Superior	15/07/2021	15:42:25
15	Dirección de Primera Infancia	15/07/2021	18:23:26
16	Subdirección de Calidad Primera Infancia	15/07/2021	18:52:39
17	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	15/07/2021	21:44:11
18	Unidad de Atención al Ciudadano	16/07/2021	14:15:04
19	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	16/07/2021	18:16:01

Tabla 6 - Orden de reportes PSNC

3. En atención a lo anterior, se recomienda realizar el proceso de socialización con los enlaces 2 semanas antes de la fecha de vencimiento del reporte, máximo en la fecha establecida en la circular 10 ya citada y no una antes como ha ocurrido en las dos anteriores fechas de corte, igualmente es importante retomar y fortalecer el grupo de enlaces en Teams.
4. El porcentaje general de Conformidad del Producto o Servicio del Ministerio aumento 0.55 puntos porcentuales con relación al primer trimestre de 2021 pasando de 98,15% a 98,70%.
5. El número total de productos o servicios reportados por los enlaces aumentó durante el período evaluado, pasando de 174.403 en el primer trimestre del 2021 a 188.635 para este periodo.





- 6.** Con relación al punto anterior, por ejemplo, para el producto 13. Respuesta a PQRS, de un total de 29.432 en el primer trimestre a 37.980, un aumento de 8.548 respuestas y sin embargo se pasó de un porcentaje de conformidad de 95,52% a 96,51%, aclarando que este promedio se ve afectado por el porcentaje reportado por la Subdirección de Desarrollo Sectorial, pero que en general únicamente son 107 respuestas fuera del criterio de oportunidad reportadas por esta dependencia (el 0,003% del total realizado por el MEN).
- 7.** De la misma forma, para el producto 14. Atención a la ciudadanía, se pasó de 95.700 a 96.887 en el segundo trimestre, aumentando en 1.187, así mismo ocurre con la prestación de asistencia técnica y sus evidencias que aumentaron en 1.106, y de igual forma el producto 7 relacionado con los Trámites de aseguramiento de la calidad aumentando en 1.983 para este periodo.
- 8.** Si bien nuevamente la oportunidad en la Respuesta a PQRS, es el servicio con mayor ocurrencia de no conformidades, durante el período evaluado, se identificaron 1.310 de 37.980 que no fueron atendidas dentro de los términos de oportunidad, esto equivale al 3,45% de las PQRS atendidas en el periodo, a pesar de esta situación se evidencia una mejora en esta situación ya que para el primer trimestre del año, con una cantidad inferior de respuestas realizadas, el porcentaje de incumplimiento era del 9,20%.
- 9.** Las áreas evidencian las causas y los tratamientos realizados para solucionar las situaciones que han generado situaciones de Producto no conforme.

*Elaborado por: Héctor Javier Cortés Suárez – Profesional Especializado SDO*

*Revisado por: Lina Mercedes Durán- Profesional Especializado SDO*

*Aprobado por: Edna del Pilar Páez-Subdirectora de Desarrollo Organizacional*



29-10-2021

# Informe Producto Servicio No Conforme

III Trimestre de 2021

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



La educación  
es de todos

Mineducación

## OBJETIVO

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No conforme, correspondiente al tercer trimestre del año 2021, identificando debilidades en la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de promover el compromiso y la diligencia en los servidores de la entidad y propender por la mejora continua de la gestión institucional.

## METODOLOGÍA

La identificación y control de los productos y servicios no conformes del Ministerio de Educación Nacional - MEN se realiza a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme - PM-PR-03, y en los Anexos: 1. Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC - PM-AN-03, y 2. PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos - PM-AN-06.

Este documento contiene el resultado de los datos de los productos y servicios no conformes reportados, a través del formulario de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC publicado en el portal del Sistema Integrado Gestión – SIG <https://sig.mineduccion.gov.co/>; la información reportada por cada una de las áreas se considera verídica de acuerdo con los principios y valores que rigen a la entidad.

Los rangos de calificación del cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:



Menos del 79,99%



Entre el 80% y el 99,99%



100%

Con base en esta escala se determina el porcentaje del cumplimiento de cada una de las dependencias que suministran productos y servicios a partes interesadas.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el respectivo formulario por 20 dependencias del Ministerio que intervienen en la prestación del servicio.

La Tabla 1 presenta la información del porcentaje promedio de conformidad obtenido por cada uno de los 14 productos y/o servicios, de acuerdo con el porcentaje de producto conforme reportado en cada uno de los criterios evaluados. La Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que, no se generó ninguna Medida preventiva o de vigilancia especial en el tercer trimestre de 2021.

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requirieron ajustes	100,00%	100,00%
	Revisión y Aprobación Técnica	100,00%	
2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	100,00%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	100,00%	
3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	98,33%	99,17%
	Oportunidad	100,00%	
4: Asistencia Técnica	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 10 días	100,00%	100,00%
	Oportunidad - sin evidencias	100,00%	
	Compleitud	100,00%	
6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%
7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	95,84%	97,89%
	Respuesta Correcta	99,94%	
8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Compleitud	100,00%	
9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	100,00%	100,00%
10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	98,53%
	Oportunidad - después de 30 días	94,12%	
	Compleitud - formato diferente	100,00%	
	Compleitud - Contenido incompleto	100,00%	
11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	NA	NA
	Oportunidad - Acto después de 15 días	NA	
	Oportunidad - Acto No proyectado	NA	
	Notificación - Fuera de término de ley	NA	
12: Apertura de investigación	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%
	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	
	Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	94,41%	97,21%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, III Trimestre de 2021 - MEN

## ANÁLISIS DE REPORTE

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el tercer trimestre de 2021, de acuerdo con la información reportada en el aplicativo de encuesta, nos muestra lo siguiente:

### 1. Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 15 documentos de política, 6 más que el periodo anterior, siendo estos:

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó el documento:

- Política de Lectura, Escritura, Oralidad y Bibliotecas Escolares, la cual continúa desde el trimestre anterior.

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad :

- Política Pública de Recursos Educativos, la cual se encuentra en proceso para este trimestre

La Subdirección de Permanencia reportó que, continuó con los siguientes documentos:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares.
- Directiva Ministerial gestión integral del riesgo escolar

La Dirección de Calidad de la Educación Superior reportó que continúa con los siguientes Documentos:

- Resolución 27979 de 20 de septiembre de 2020 "Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 10414 de 2018, se deroga la Resolución 12078 de 2019 y el artículo 4 de la Resolución 19244 de 2018".
- Proyecto de resolución "Por la cual se define la estructura y funcionamiento del Banco de Pares Académicos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior".
- Proyecto de resolución "Por la cual se regula el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, en zonas rurales con condiciones de difícil acceso"
- Proyecto de Decreto "Por el cual se sustituyen y adicionan capítulos del Título 5 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación y se dictan otras disposiciones".
- Proyecto de resolución por medio de la cual se modifica el artículo 76 de la Resolución 21795 de 2020.

También, reportó la elaboración de los siguientes documentos:

- Características específicas de los programas del área de la salud.
- Características específicas de los programas de derecho.

La Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES reportó que se encuentran en proceso de formulación los documentos:

- Decreto borrador por el cual se adiciona la Sección 5 al Capítulo 3, Título 3, Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación - sobre las condiciones de aprobación y funcionamiento de los programas de créditos condonables de que tratan los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario.



- Decreto borrador por el cual se reglamenta el Fondo Álvaro Ulcué Chocué, convertido en política pública de Estado por el artículo 1 de la Ley 1986 de 2019.

La Subdirección de Recursos Humanos del Sector reporta el documento:  
reporta el documento:

- Sistema Maestro

Finalmente, la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reporta:

- Las directrices para la gestión prioritaria prestación del servicio educativo de manera presencial en las Entidades Territoriales Certificadas (17) y No Certificadas (3)

Para el tercer trimestre de 2021, las dependencias reportan que durante el proceso de construcción de este tipo de documentos no se ha presentado la necesidad de realizar ajuste por revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno, necesidades y expectativas de la política objetivo; igualmente, indicaron que contaron con todas las revisiones y aprobaciones técnicas y metodológicas establecidas, por lo que el porcentaje alcanzado de conformidad para este producto fue del 100%

## **2. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación**

Para el trimestre evaluado, se reportaron 20 documentos más que en el periodo anterior; en total fueron 42 documentos de instrumentos de política pública, los cuales cumplieron con las etapas definidas en la planificación y no requirieron modificaciones durante su construcción como resultado de la revisión técnica. El porcentaje de conformidad de este producto fue del 100%; los documentos reportados son los siguientes:

La Subdirección de Fomento de Competencias reporta que continuó con los documentos de:

- Lineamientos de Política para la Inclusión y Equidad
- Lineamientos del programa de Jornada Única
- Módulos de cada uno de los ejes de Jornada única
- Documento Ruta de divulgación del Saber Pedagógico de experiencias significativas.

También, con el desarrollo del documento:

- protocolo para el Abordaje Pedagógico del Racismo y la Discriminación Étnico-Racial en Entornos Educativos.

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó que continuó con el desarrollo de los siguientes instrumentos de política:

- Orientaciones Curriculares en Educación Artística y Cultural.
- Orientación para la Educación, Física, Recreación y Deporte.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad.



- Orientaciones para el diseño, evaluación e implementación de modelos educativos flexibles.
- Orientaciones operativas, pedagógicas y reglamentarias para la implementación de la modalidad virtual.
- Actualización Guía 30: Orientaciones Generales para la Educación en Tecnología.

La Subdirección de Acceso reporta que continúa en proceso

- El proyecto de modificación de la Resolución 7797 de 2015, que Reglamenta parcialmente el artículo 5 de la Ley 715 de 2001 en sus numerales 5.1 5.2 y 5.4, estableciendo mejoras al proceso de gestión de cobertura educativa a cargo de las ETC.

La Dirección de Calidad de la EPBM informó sobre:

- El ajuste normativo de la resolución de convalidaciones EPBM
- Las orientaciones de Calidad para la formación técnica en la educación media

Las Subdirecciones de Cobertura Primera Infancia y Calidad Primera Infancia reportan de forma conjunta el desarrollo del:

- Proyecto tipo para instalación de salas de lectura. Inició la identificación de necesidades en conjunto con la Subdirección de Calidad de Primera Infancia.

La Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES reporta:

- La Resolución No. 13396 de 2021, por la cual se reconoce a los beneficiarios de los subsidios de sostenimiento y matrícula por obtener los mejores resultados en el Examen de Estado de la Educación Media ICFES Saber 11 del año 2020, en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas
- Resolución No. 16352 de 2021, por la cual se otorga la beca Omaira Sánchez al estudiante con el mejor resultado en el examen de Estado Saber 11° del año 2020 en instituciones educativas públicas del municipio de Armero Guayabal (Tolima).

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial informa que en el trimestre se desarrollaron “20 documentos estructurados por ETC”.

Finalmente, la Dirección de Calidad de la Educación Superior reporta el desarrollo de 4 instrumentos de política:

- Proyecto de Nota orientadora de condiciones de calidad de programa.
- Proyecto de Nota orientadora de condiciones de calidad institucionales.
- Proyecto de Nota orientadora de modalidades
- Proyecto de Nota orientadora de maestrías y doctorados

### **3. Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política**

Para el tercer trimestre de 2021 se reportó un total de 27 documentos de este tipo; esto representó un incremento significativo, ya que en el primero no se tuvo este tipo de documentos y en el segundo trimestre se reportó sólo uno. Los documentos reportados fueron:

La Dirección de Calidad para la Educación Superior reportó que en el periodo se tuvo 6 documentos de evaluación de política o instrumento de política pública:

- Evaluación ex ante de necesidad reglamentaria para la definición de características específicas de los programas del área de la salud y de los programas del área de derecho.
- La publicación a observaciones ciudadanas de dos proyectos de resolución: banco de pares académicos y modificación del artículo 76 de la Resolución 21795 de 2020.
- Evaluación ex ante con integrantes del CESU del contenido del proyecto reglamentario por medio del cual se modifica el trámite de reconocimiento de personería jurídica de IES privadas.

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó 20 documentos de evaluación realizados a 20 ETC, de las cuales 1 (Soacha) no cumplió con el resultado previsto porque después de realizada la mesa técnica, "se evidenció dificultades para la prestación del servicio desde: Acceso a servicio de Agua, instalaciones educativas, infraestructura en mal estado, falta de ventilación." El tratamiento que informaron fue "Mesa de trabajo para definición de plan de trabajo."

La Subdirección de Calidad Primera Infancia reporta una evaluación en el periodo, relacionada con el seguimiento y evaluación de la política de estado para el desarrollo integral de la primera infancia.

#### **4. Asistencia técnica**

Durante el período evaluado se informó un total de 3.936 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio, presentándose un incremento de 1.766 frente al segundo trimestre de 2021; de estas, 1.842 se reportaron como programadas. Respecto al cumplimiento de los requisitos de coherencia y oportunidad se observa un 100% de producto conforme.

#### **5. Evidencias documentales de asistencia técnica**

Para el tercer trimestre de 2021, las dependencias del Ministerio reportaron la conformidad del 100% de las evidencias documentales de las 3.936 asistencias técnicas reportadas, respecto a su oportunidad y completitud.

#### **6. Proyectos ejecutados**

Para el tercer trimestre de 2021 se reportaron en total 8 proyectos en ejecución; frente a las cifras de los reportes del primer y segundo trimestre que fueron 439 proyectos y 241 respectivamente, se observa una reducción significativa para la cual sería pertinente evaluar si los enlaces de reportes o los profesionales de las áreas responsables no tienen claro el concepto de proyecto que se definió para este producto en el Ministerio. En particular, se observa que para el segundo trimestre la Subdirección de Acceso reportó 433 proyectos, mientras que en el tercer trimestre reportó cero proyectos.

Los ocho proyectos fueron reportados por: la Subdirección de Permanencia 5 y la Subdirección de Fomento de Competencias 3; para estos se observa una conformidad del 100%

## **7. Trámites de aseguramiento de la calidad**

Este producto es uno de los más importantes del Ministerio por los volúmenes de solicitudes que se reciben y por el impacto de estos en la vida personal de los solicitantes. Los criterios de conformidad están relacionados con la oportunidad y la respuesta correcta.

Durante el período evaluado se recibieron en total 48.904, aumentando en 100 el número de solicitudes respecto al segundo trimestre. De estos trámites, se atendieron de forma oportuna el 98.63% incrementándose el porcentaje respecto al segundo trimestre que fue de 97.66%.

De las cuatro dependencias responsables de trámites, sólo la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reporta un 87,53% de producto conforme por la oportunidad con que se da respuesta al trámite, respecto al tiempo establecido en SUIIT; frente a esta situación, la causa que aduce la dependencia es "Por represamiento de trámites y demoras en trámites administrativos", pero, no informa sobre las acciones que se han tomado para mitigar el riesgo asociado a esta situación.

La Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que no realizó trámites en el trimestre evaluado; la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Calidad de EPBM reportaron un 100% de producto conforme por oportunidad.

Del total de trámites, la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reportan la conformidad del 100% de estos por no requerir modificaciones por no corresponder con lo solicitado, o que se hayan presentado datos erróneos; para este mismo criterio, la Dirección de Calidad de EPBM reporta un 99,82% de conformidad en los trámites.

## **8. Informe seguimiento al uso de los recursos financieros**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó 18 informes, presentándose un menor volumen que en el trimestre anterior donde se presentaron 71 informes. Respecto a la completitud y oportunidad de estos, reportan un 100% de producto conforme.

La dependencia informó que se realizó "visitas y reuniones virtuales de Monitoreo y seguimiento al uso de los recursos del SGP por parte de las ETC de: Cartagena, Chocó, Amazonas, Buenaventura, Malambo, Soledad, Nariño, Vaupés, Vichada, Yumbo, Santa Marta, Risaralda, Palmira, Ipiales, Fusagasugá, Córdoba, Ciénaga y Amazonas. Adicionalmente se viene realizando asistencia técnica y seguimiento a los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias - FOME asignados a las 96 ETC para desarrollo de la política de alternancia educativa."



## **9. Informe de avance de medidas preventivas y correctivas**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado, al igual que el trimestre anterior, reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad para tres informes

## **10. Informe de seguimiento preventivo a las IES**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia como dependencia responsable de este producto, para el período evaluado reporta un incremento en el volumen de informes pasando de 5 informes en el segundo trimestre a 17 para el tercer trimestre. Respecto a la completitud de estos se observa un 100% de producto conforme, pero para la oportunidad se tiene un 94% de conformidad porque el informe del Politécnico Grancolombiano no se entregó dentro de los 30 días calendario establecidos; de acuerdo con el reporte esto se debió a que "Hubo un error humano al momento de establecer la fecha límite, por la entrega de unos compromisos por parte de la institución"

## **11. Medida preventiva o de vigilancia especial**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el tercer trimestre del año 2021 reportó que no se presentaron documentos que imponen medidas preventivas o de vigilancia especial a las IES.

## **12. Apertura de investigación**

Al igual que los dos anteriores productos, la única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia y para el tercer trimestre del año 2021 reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad y pertinencia para 3 investigaciones a directivos y/o instituciones de educación superior abiertas en el periodo a reportar.

## **13. Respuesta a PQRS**

Este producto es uno de los que más impacta en los resultados de los reportes trimestrales por el volumen que se maneja en el Ministerio. Aunque, el liderazgo del Proceso de Gestión Documental lo tiene la Unidad de Atención al Ciudadano, todas las dependencias del MEN son responsables de cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia en la respuesta que espera el ciudadano que accede a este servicio. También, es importante resaltar que los tiempos requeridos para dar la respuesta a solicitudes están definidos normativamente y como servidores somos responsables de dar cumplimiento a estos.

Para el tercer trimestre de 2021, las dependencias reportaron un total de 45.937 PQRS, lo que significó un incremento del 21% con respecto a las 37.980 PQRS reportadas en el segundo trimestre. El porcentaje promedio de cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS, por parte de todas las dependencias fue de 94,41%, para el

periodo, presentando un incremento de un 1,39% respecto al segundo trimestre. En cuanto a la pertinencia de la respuesta a PQRS se observó un reporte del 100% de producto conforme para todas las dependencias.

Respecto al cumplimiento del criterio de oportunidad en la respuesta a PQRS, en la Tabla 2 se observa los porcentajes de producto conforme para los tres trimestres de la vigencia 2021.

En el tercer trimestre fueron 5 las dependencias que reportaron un 100% de respuesta oportuna a PQRS, tres de ellas mantienen el mismo porcentaje para los tres periodos: La Unidad de Atención al Ciudadano y las Subdirecciones de Permanencia y Desarrollo Organizacional. La Subdirección de Cobertura Primera Infancia alcanzó el 100% de conformidad en la oportunidad de PQRS luego de mantener para los periodos anteriores porcentajes superiores al 94,8%; la Oficina de Innovación educativa también alcanzó el 100% en el tercer trimestre luego de tener un 83,25% y 93,84% de conformidad en la oportunidad para el primero y segundo trimestre respectivamente.

Dependencia	I Trim. 2021 % cumplimiento	II Trim. 2021 % cumplimiento	III Trim. 2021 % cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Acceso	99,18%	99,74%	99,59%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	100,00%	99,66%	98,77%
Subdirección de Fomento de Competencias	88,35%	99,32%	94,87%
Dirección de Primera Infancia	98,05%	98,97%	98,11%
Dirección de Calidad de la EPBM	91,38%	97,31%	99,04%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	92,06%	95,61%	98,30%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,30%	95,26%	97,51%
Subdirección de Cobertura primera infancia	97,75%	94,87%	100,00%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	83,25%	93,84%	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	75,98%	93,60%	79,06%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	84,82%	93,09%	99,43%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,61%	92,78%	94,86%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	83,04%	91,66%	91,94%
Dirección de Calidad de ES	78,42%	84,89%	70,70%
Subdirección de Calidad primera infancia	95,45%	83,33%	82,35%
Subdirección de Desarrollo Sectorial		53,48%	89,30%

Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencia 2021

Aunque, la Dirección de Primera Infancia y las Subdirecciones de Acceso y Fortalecimiento Institucional presentaron una disminución porcentual en el porcentaje de conformidad en la oportunidad de la respuesta de PQRS frente al segundo trimestre,

el porcentaje sigue siendo superior al 98%. La Subdirección de Fomento de Competencias también presentó una disminución en el tercer trimestre al pasar del 99,32% del segundo trimestre a 94,87%, en la conformidad por oportunidad de respuesta a PQRS.

La Dirección de Calidad de la EPBM y las Subdirecciones de Inspección y Vigilancia, Apoyo a la Gestión de las IES y Aseguramiento de la Calidad para la ES, han presentado incrementos significativos en los porcentajes de conformidad en la oportunidad de respuesta a PQRS, para los dos últimos periodos con respecto al primer trimestre de 2021. Aunque, la Subdirección de Desarrollo Sectorial también tuvo un incremento significativo al pasar de un 53,48% al 89;3% de conformidad, aún sigue siendo bajo el porcentaje de conformidad por oportunidad de PQRS.

Las Subdirecciones de Monitoreo y Control y de Referentes y Evaluación de la Calidad han mantenido para los dos últimos trimestres porcentajes superiores al 90% en la conformidad de repuesta a PQRS.

La Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo y la Dirección de Calidad de ES, a diferencia de las demás dependencias, han presentado un decremento significativo en el porcentaje de conformidad de respuesta a PQRS para el tercer trimestre con respecto al segundo trimestre, llegando a estar por debajo del 80%.

Para el periodo evaluado, la Subdirección de Recursos Humanos del Sector reportó un 79,06% de producto conforme de respuesta a PQRS, informando que esto se debió al aumento en el número peticiones asociadas al Sistema Maestro y el número de personas a cargo de este, que no están dedicados de forma exclusiva a la respuesta de las peticiones; para dar solución a esta situación, formularon una acción de mejora así: "Levantar requerimiento funcionales y no funcionales técnico para estabilizar la herramienta y superar las fallas técnicas presentadas. Meta: documento con especificaciones, unidad de medida es cantidad uno (1), desarrollar las mejoras técnicas del Sistema a través del contrato número CO1.PCCNTR.2369869 de 2021 y capacitar a las entidades territoriales certificadas en el proceso de cierre de vacantes".

La Dirección de Calidad reportó un 70,70% de producto conforme de respuesta a PQRS, e informó que esto se debió a que, "Algunos de los radicados requieren ser construidos con otras áreas del Ministerio y se presentan demoras en la respuesta a las tareas asignadas, lo que conlleva a presentar contratiempos en la respuesta de las peticiones" además que, "Se recibió insumo de respuesta... sobre el tiempo y el comunicado requería una revisión especial para dar respuesta definitiva... El volumen de trámites le corresponde únicamente a un profesional, lo que dificulta dar respuesta oportunamente... Demora en gestión de respuestas por realizar entrega del cargo, por retiro del MEN."

#### **14. Producto atención a la ciudadanía**

Para el tercer trimestre de 2021, la Unidad de Atención al Ciudadano reporta 57.361 atenciones con un porcentaje de producto conforme del 100% en oportunidad y pertinencia; sin embargo, hay que tener en cuenta que el volumen de solicitudes de

atención directa presentó una disminución en un 17,92% respecto a las 96.887 solicitudes de atención reportadas para el segundo trimestre.

### **Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio.**

Con relación específica al total de productos entregados por el Ministerio, con relación al segundo trimestre del año se puede evidenciar un decremento en la cantidad total productos/servicios, así como también en las entregas conformes; además hay una disminución en la cantidad de productos reportados como no conformes; sin embargo, el porcentaje general de conformidad no sufrió un decremento superior a 0,1 puntos porcentuales con respecto al segundo trimestre del año como se observa en la Tabla 3.

Período evaluado	No. Total producto o servicio prestados	No. de Productos y/o Servicios Conformes	No. de Productos y/o Servicios NO Conformes	Porcentaje General de Conformidad.
I TRIM 2021	174.403	171.175	3.228	98,15%
II TRIM 2021	188.635	186.175	2.460	98,70%
III TRIM 2021	166.225	158.019	2.206	98,62%

Tabla 3 - Resume productos por periodo

### **Reporte por dependencia.**

La Tabla 4 presenta el porcentaje promedio de Producto Conforme, de acuerdo con los diferentes criterios establecidos para cada uno de ellos, así como, el resultado general para cada una de las 20 dependencias que reportaron su información para el tercer trimestre de 2021.

De acuerdo con la información registrada, se puede observar que, aunque la Dirección de Calidad de la Educación Superior obtuvo el menor porcentaje promedio de producto conforme, con un 96,4%, esto se debió al porcentaje promedio obtenido de los criterios de respuesta a PQRS de 85,35%, con tan sólo un 70,70% de producto conforme en oportunidad de respuesta.

También, se observa que 5 dependencias alcanzan el 100% en su promedio, al no presentar productos no conformes en su reporte. Estas dependencias representan el 25% de las dependencias que realizaron el reporte, y son: la Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Permanencia, Subdirección de Cobertura Primera Infancia, Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Innovación Educativa con el uso de Nuevas Tecnologías.

Respecto a las demás dependencias, el 50% alcanzan un promedio superior al 99%, siendo la principal causa el porcentaje alcanzado en productos conformes con oportunidad de respuesta a PQRS. El 25% restante de dependencias tienen un promedio de producto conforme que está entre el 96,34% y el 98,24%, cifra que refleja un mejor

desempeño, respecto al segundo trimestre, donde 3 dependencias tuvieron un promedio inferior al 93,44%.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para cuatro productos se presentaron no conformes, lo que afectó su porcentaje promedio; estos fueron:

- En los documentos de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 99.17%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial de 97,55% en el promedio para los criterios de coherencia (95%) y oportunidad (100%).
- En los trámites de aseguramiento de la calidad, el porcentaje promedio fue de 97,89%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 99.91% (99,82% en respuesta correcta) y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES un 93,77% (87,53% en oportunidad), en su promedio de productos conformes.
- En el informe de seguimiento preventivo a las IES, el porcentaje promedio de conformidad fue del 98,53%, como ya se anotó en el análisis de reporte de este documento.
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad fue del 97,21% debido al volumen de producto conforme en oportunidad de respuesta alcanzado por 14 dependencias (ver Tabla 2); situación que ya fue explicada en el análisis de reporte de este documento.



Dependencia	1: Documento de política pública en educación	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	4: Asistencia Técnica	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	6: Proyectos ejecutados	7: Trámites de aseguramiento de la calidad	8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	12: Apertura de investigación	13: Respuesta a PQRS	14: Atención a la ciudadanía.	Total Dependencia
	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC
Unidad de Atención al Ciudadano	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	100.00%
Subdirección de Permanencia	100.00%	NA	NA	100.00%	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	NA	100.00%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	100.00%	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	NA	100.00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	NA	100.00%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100.00%	NA	100.00%
Subdirección de Acceso	NA	100.00%	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99.80%	NA	99.95%
Dirección de Calidad de la EPBM	NA	100.00%	NA	NA	NA	NA	99.91%	NA	NA	NA	NA	NA	99.52%	NA	99.81%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99.38%	NA	99.79%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	100.00%	100.00%	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98.76%	NA	99.75%
Subdirección de Fomento de Competencias	100.00%	100.00%	NA	100.00%	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97.44%	NA	99.57%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	100%	100.00%	NA	NA	NA	97.43%	NA	99.49%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98.53%	NA	100.00%	99.15%	NA	99.23%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	100.00%	100.00%	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95.97%	NA	99.19%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	100.00%	100.00%	97.50%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99.17%
Dirección de Primera Infancia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99.05%	NA	99.05%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	91.83%	NA	98.24%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	NA	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	94.65%	NA	98.22%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	100.00%	NA	NA	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	89.53%	NA	97.38%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	NA	NA	NA	NA	NA	NA	93.77%	NA	NA	NA	NA	NA	99.71%	NA	96.74%
Dirección de Calidad de ES	100.00%	100.00%	100.00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	85.35%	NA	96.34%
% de conformidad por cada producto - MEN	100.00%	100.00%	99.17%	100.00%	100.00%	100.00%	97.89%	100%	100.00%	98.53%	NA	100.00%	97.21%	100.00%	99.09%

Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- II trim 2021

Informe Producto Servicio No Conforme



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada permitió evidenciar lo siguiente respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. En esta ocasión reportaron veinte (20) dependencias responsables de la identificación del Producto y/o servicio No Conforme, en el formulario PSNC dispuesto por la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
2. Con relación a la oportunidad en el reporte; se observó que dos dependencias realizaron el reporte de forma extemporánea, de acuerdo con lo establecido en la Circular 10 de 2021 de Secretaría General del Ministerio. El orden de reporte de acuerdo con la fecha y hora de finalización registrada por la herramienta del formulario fue la siguiente:

Orden	Dependencia	Fecha	Hora
1	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	2021-10-07	13:56:32
2	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	2021-10-11	15:31:54
3	Dirección de Primera Infancia	2021-10-12	02:59:41
4	Subdirección de Inspección y Vigilancia	2021-10-12	08:01:43
5	Subdirección de Desarrollo Sectorial	2021-10-12	15:50:26
6	Unidad de Atención al Ciudadano	2021-10-13	03:13:22
7	Subdirección de Permanencia	2021-10-13	05:56:23
8	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2021-10-13	07:04:27
9	Subdirección de Monitoreo y Control	2021-10-13	10:02:13
10	Subdirección de Fomento de Competencias	2021-10-13	13:51:58
11	Subdirección de Calidad Primera Infancia	2021-10-13	17:53:21
12	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	2021-10-13	18:08:01
13	Subdirección de Acceso	2021-10-13	19:45:59
14	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2021-10-14	05:21:33
15	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	2021-10-14	07:12:44
16	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2021-10-14	11:37:05
17	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	2021-10-14	16:13:31
18	Dirección de Calidad de la Educación Superior	2021-10-14	18:13:07
19	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	2021-10-21	13:46:50
20	Dirección de Calidad de la EPBM	2021-10-28	09:21:41

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC III trimestre de 2021

3. En atención a lo anterior, se recomienda que las dependencias que realizaron el reporte de forma extemporánea verifiquen cuál es la causal de esta situación y que, tomen las medidas necesarias para que en los próximos trimestres lo hagan de forma oportuna.
4. También, se recomienda continuar con la socialización a los enlaces con mínimo dos semanas antes de la fecha máxima establecida en la Circular 10 de 2021, para realizar el reporte.





5. Respecto al producto “proyectos ejecutados” es pertinente evaluar si los enlaces de reportes o los profesionales de las áreas responsables tienen claro el concepto de proyecto definido para este producto en el Ministerio, ya que se observó una disminución en la Subdirección de Acceso al pasar de 433 en el segundo trimestre a cero en el tercer trimestre.
6. El porcentaje general de Conformidad de los Productos o Servicios del Ministerio sufrió un decremento menor a 0,1 puntos porcentuales respecto al segundo trimestre de la vigencia aumento al pasar de 98,70% a 98,62%.
7. El número total de productos o servicios reportados, así cómo, el número total de productos no conformes disminuyó con respecto al segundo trimestre de la vigencia, pasando de 188.635 a 166.225 y 2460 a 2206, respectivamente.
8. En el tercer trimestre se presentaron productos no conformes por algunos de los criterios evaluados para cuatro productos del Ministerio, afectando el porcentaje promedio total del producto así: en los documentos de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación el porcentaje promedio de conformidad fue del 99.17%, en los trámites de aseguramiento de la calidad el porcentaje promedio fue de 97,89%, en el informe de seguimiento preventivo a las IES el porcentaje promedio de conformidad fue del 98,53% y en la respuesta a PQRS el porcentaje promedio de conformidad fue del 97,21%. Para los otros nueve productos no se presentaron productos no conformes y no hubo salidas del producto medidas preventivas o de vigilancia especial.
9. Para el tercer trimestre de 2021, las dependencias reportaron un total de 45.937 PQRS, lo que significó un incremento del 21% con respecto a las 37.980 PQRS reportadas en el segundo trimestre. El porcentaje promedio de cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS, por parte de todas las dependencias fue de 94,41%, para el periodo, presentando un incremento de un 1,39% respecto al segundo trimestre. En cuanto a la pertinencia de la respuesta a PQRS se observó un reporte del 100% de producto conforme para todas las dependencias. Es importante que la Dirección de Calidad de Educación Superior y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo evalúen las causas que han llevado al bajo desempeño en la oportunidad con que se da respuesta a PQRS, ya que el porcentaje de producto no conforme por este criterio está por debajo del 80%.

*Elaborado por: William H. Otálora C. – Profesional Especializado SDO*

*Revisado por: Lina Mercedes Durán - Profesional Especializado SDO*

*Aprobado por: Edna del Pilar Páez-Subdirectora de Desarrollo Organizacional*



30-1-2022

# Informe Producto Servicio No Conforme

IV Trimestre de 2021

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## OBJETIVO

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No conforme, correspondiente al cuarto trimestre del año 2021, identificando debilidades en la prestación de los productos y servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de promover el compromiso y la diligencia en los servidores de la entidad y propender por la mejora continua de la gestión institucional.

## METODOLOGÍA

La identificación y control de los productos y servicios no conformes del Ministerio de Educación Nacional - MEN se realiza a través de los lineamientos establecidos en el procedimiento de identificación y tratamiento del producto o servicio no conforme - PM-PR-03, y en los Anexos: 1. Identificación de Productos y Servicios para la Identificación y Tratamiento del PSNC - PM-AN-03, y 2. PSNC Matriz de Relación de Dependencias vs Productos - PM-AN-06.

Este documento contiene el resultado de los datos de los productos y servicios no conformes reportados, a través de la encuesta de registro de los productos y servicio no conformes – PNSC publicada en el portal del Sistema Integrado Gestión – SIG <https://sig.mineduccion.gov.co/>; la información reportada por cada una de las áreas se considera verídica de acuerdo con los principios y valores que rigen a la entidad. Los rangos de calificación del cumplimiento establecidos, según su ejecución son los siguientes:



Menos del 79,99%



Entre el 80% y el 99,99%



100%

Con base en esta escala se determina el porcentaje del cumplimiento de cada una de las dependencias que suministran productos y servicios a partes interesadas.

## FUENTE DE INFORMACIÓN DE DATOS

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el respectivo formulario por 20 dependencias del Ministerio que intervienen en la prestación del servicio.

La Tabla 1 presenta la información del porcentaje promedio de conformidad obtenido por cada uno de los 14 productos y/o servicios, de acuerdo con el porcentaje de producto conforme reportado en cada uno de los criterios evaluados.

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
1: Documento de política pública en educación	Pertinencia Técnica - Requirieron ajustes	100,00%	100,00%
	Revisión y Aprobación Técnica	100,00%	
2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	83,33%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	66,67%	
3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
4: Asistencia Técnica	Coherencia	100,00%	100,00%
	Oportunidad	100,00%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 10 días	100,00%	100,00%
	Oportunidad - sin evidencias	100,00%	
	Complejidad	100,00%	
6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%
7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	95,82%	97,83%
	Respuesta Correcta	99,83%	
8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Complejidad	100,00%	
9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	Oportunidad	100,00%	100,00%
10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	100,00%
	Oportunidad - después de 30 días	100,00%	
	Complejidad - formato diferente	100,00%	
	Complejidad - Contenido incompleto	100,00%	
11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%
	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	
	Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
12: Apertura de investigación	Pertinencia - Acto No sustenta ni justifica	100,00%	100,00%
	Oportunidad - Acto después de 15 días	100,00%	
	Oportunidad - Acto No proyectado	100,00%	
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	96,05%	98,03%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, IV Trimestre de 2021 – MEN

## ANÁLISIS DE REPORTE

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el cuarto trimestre de 2021, de acuerdo con la información reportada en el aplicativo de encuesta, nos muestra lo siguiente:

### 1. Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 11 documentos de política, 4 más que el periodo anterior, siendo estos:

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó el documento:

- Política de Lectura, Escritura, Oralidad y Bibliotecas Escolares, la cual continúa desde los trimestres anteriores.

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad:

- Política Pública de Recursos Educativos, la cual viene en desarrollo desde el tercer trimestre.

La Subdirección de Permanencia reportó que, continuó con los siguientes documentos:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares.
- Directiva Ministerial gestión integral del riesgo escolar
- Directiva Ministerial - Prestación de servicio educativo para la población bajo protección del Instituto

La Dirección de Calidad de la Educación Superior reportó que continuó con los siguientes Documentos:

- Proyecto de resolución "Por la cual se define la estructura y funcionamiento del Banco de Pares Académicos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior".
- Proyecto de resolución "Por la cual se regula el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior, en zonas rurales con condiciones de difícil acceso"
- Proyecto de Decreto "Por el cual se sustituyen y adicionan capítulos del Título 5 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Educación y se dictan otras disposiciones".
- Características específicas de los programas del área de la salud
- Resolución 20600 de 5 de noviembre de 2021 "por medio de la cual se modifica el artículo 76 de la Resolución 21795 de 2020".

También, reportó la elaboración del siguiente documento:

- Directiva Ministerial 9 de 30 de diciembre de 2021, por medio de la cual se brindan "Orientaciones para la prestación del servicio público de educación superior para el año 2022 "



la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial y las Subdirecciones de Apoyo a la Gestión de las IES y de Recursos Humanos del Sector a diferencia del trimestre anterior, reportan que en el cuarto trimestre no se elaboraron documentos de política.

Para el cuarto trimestre de 2021, las dependencias reportan que durante el proceso de construcción de este tipo de documentos no se ha presentado la necesidad de realizar ajuste por revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno, necesidades y expectativas de la política objetivo; igualmente, indicaron que contaron con todas las revisiones y aprobaciones técnicas y metodológicas establecidas, por lo que el porcentaje alcanzado de conformidad para este producto fue del 100%

## **2. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación**

Para el trimestre evaluado, se reportaron 16 de instrumentos de política pública documentos, 26 menos que en el tercer trimestre donde fueron 42 documentos. Los documentos reportados por las dependencias son los siguientes:

La Subdirección de Fomento de Competencias reporta que continuó con los documentos de:

- Lineamientos de Política para la Inclusión y Equidad
- Lineamientos del programa y de los módulos de cada uno de los ejes de Jornada única.
- Documento Ruta de divulgación del Saber Pedagógico de experiencias significativas.

También, con el desarrollo del documento:

- Actualización de estándares básicos de competencias ciudadanas

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó que continuó con el desarrollo de los siguientes instrumentos de política:

- Orientación para la Educación, Física, Recreación y Deporte.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad.
- Orientaciones para el diseño, evaluación e implementación de modelos educativos flexibles.
- Orientaciones Curriculares para el área de Tecnología e Informática.

La Subdirección de Acceso reporta el desarrollo de los siguientes documentos:

- El 3 de diciembre de 2021 se expidió Resolución 023268, que modifica el cronograma de la Resolución 7797 de 2015.
- Lineamientos en infraestructura educativa rural y complementos al manual de dotaciones de mobiliario escolar con énfasis en primera infancia y con enfoque étnico.



La Dirección de Calidad de la EPBM informa que continúa con el documento:

- El ajuste normativo de la resolución de convalidaciones EPBM

La Subdirección de Cobertura Primera Infancia reporta la continuación del documento:

- Proyecto tipo para instalación de salas de lectura.

La Dirección de Calidad de la Educación Superior, aunque reporta el desarrollo de 4 instrumentos de política, solo enuncia:

- "El proyecto de Nota orientadora de psicología: La construcción se realiza con la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior y la Sala de Evaluación de Ciencias Sociales, Periodismo e Información de la CONACES"

Para el periodo evaluado, 2 documentos de instrumento de política presentaron modificaciones durante su construcción, como resultado de la revisión técnica; esto hizo que el porcentaje de conformidad de este producto fuera de un 83,33%. La Dirección de Calidad de la EPBM informa que la resolución surtió dos revisiones por parte de la oficina jurídica y finalmente se expidió y que el tratamiento dado fue: "Se realizaron los ajustes y la revisión de los asesores de la Dirección de Calidad para el envío del proyecto de resolución"; La Subdirección de Cobertura Primera Infancia informa que "El documento del proyecto tipo ha sido revisado y ajustado a partir de las revisiones técnicas realizadas"

### **3. Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política**

Para el cuarto trimestre de 2021 se reportó un total de 10 documentos de este tipo; presentándose una disminución de 17 documentos con respecto al trimestre anterior. Los documentos reportados fueron:

La Dirección de Calidad para la Educación Superior reportó que en el periodo se tuvo 5 documentos de evaluación ex ante así:

- Validación de pertinencia de proyecto reglamentario por medio del cual se reglamenta el mecanismo de oferta en zonas rurales con difícil acceso a la educación superior, mediante el desarrollo de visitas piloto.
- Validación de necesidad reglamentaria de condiciones específicas de los programas de derecho con el Ministerio de Justicia y del Derecho.
- Validación de necesidad reglamentaria del proyecto de Decreto por medio del cual se modifica el trámite de reconocimiento de personería jurídica de IES privadas con el pleno del Consejo Nacional de Educación Superior - CESU.
- Validación de necesidad de expedición de directiva para retorno a la presencialidad en programas de educación superior.
- Validación de pertinencia de incorporación de temática de inspección y vigilancia con la Subdirección para el proyecto reglamentario de banco de pares académicos.

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó 4 documentos de evaluación y que, "Se compila la información desde la Dirección de Fortalecimiento a la

Gestión Territorial, pero se cuenta con un equipo de acompañamiento territorial para apoyo directo a las Entidades Territoriales no Certificadas”

La Subdirección de Calidad Primera Infancia reporta que se realizó una evaluación en el periodo y que fue realizada con Proyectamos Colombia SAS.

De acuerdo con lo reportado por las dependencias, en el cuarto trimestre de 2021 se presentó un 100% de conformidad en los documentos de evaluación de política o de instrumento, realizados.

#### **4. Asistencia técnica**

Durante el período evaluado se informó un total de 3.969 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio, esta cifra es muy similar a la reportada en el tercer trimestre de 3.936. Respecto al cumplimiento de los requisitos de coherencia y oportunidad se observa un 100% de producto conforme.

#### **5. Evidencias documentales de asistencia técnica**

Para el cuarto trimestre de 2021, las dependencias del Ministerio reportaron la conformidad del 100% de las evidencias documentales de las 3.969 asistencias técnicas realizadas, respecto a su oportunidad y completitud.

#### **6. Proyectos ejecutados**

Para el cuarto trimestre de 2021 se reportaron en total 703 proyectos; frente a las cifras reportadas en el primero, segundo y tercer trimestre que fueron de 439, 241 y 8 proyectos respectivamente, se observa un aumento significativo para el cual sería pertinente evaluar si los enlaces de reportes o los profesionales de las áreas responsables no tienen claro el concepto de proyecto que se definió para este producto en el Ministerio. En particular, se observa que para el segundo trimestre la Subdirección de Acceso reportó 433 proyectos, en el tercer trimestre reportó cero proyectos y para el cuarto trimestre 694.

Los proyectos reportados por cada una de las dependencias fueron: La subdirección de acceso 696, la Subdirección de Permanencia 6 y la Subdirección de Fomento de Competencias 3; para estos se observa una conformidad del 100%.

#### **7. Trámites de aseguramiento de la calidad**

Este producto es uno de los más importantes del Ministerio por los volúmenes de solicitudes que se reciben y por el impacto de estos en la vida personal de los solicitantes. Los criterios de conformidad están relacionados con la oportunidad y la respuesta correcta.

Durante el período evaluado se recibieron en total 44.363 lo que significó una disminución en 4.541 tramites respecto al tercer trimestre. De estos trámites, se atendieron de forma oportuna 43.793 lo que representó un 98.60% de producto conforme, manteniéndose el porcentaje alcanzado en el tercer trimestre (98.63%).

De las cuatro dependencias responsables de trámites, sólo la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reporta un 87,46% de producto conforme por la oportunidad con que se da respuesta al trámite, respecto al tiempo establecido en SUIT; frente a esta situación, la causa que aduce la dependencia es “Cantidad de trámites y demoras en los procesos” pero, no informa sobre las acciones que se han tomado para mitigar el riesgo asociado a esta situación, situación que se repite al igual que en el tercer trimestre.

La Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que no realizó trámites en el trimestre evaluado; y la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Calidad de EPBM reportaron un 100% de producto conforme por oportunidad.

Del total de trámites, la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reportan la conformidad del 100% de estos por no requerir modificaciones por no corresponder con lo solicitado, o que se hayan presentado datos erróneos. Para este mismo criterio, la Dirección de Calidad de EPBM reportó que 5 trámites no cumplieron con este criterio, por lo que el porcentaje de conformidad fue de 99,50%; en cuanto a las acciones que se tomaron respecto a los casos de no conformidad informaron que, “1. Se realizó la capacitación referente a la modificación de la plataforma de convalidaciones de P.B. y M. debido a la suspensión de términos de conformidad con la resolución 4193 del 2020, 2. Asignación de procesos de convalidaciones según la especialidad de cada uno de los miembros”.

## **8. Informe seguimiento al uso de los recursos financieros**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó 32 informes, presentándose un incremento respecto al tercer trimestre donde se presentaron 18 informes. Respecto a la completitud y oportunidad de estos, reportan un 100% de producto conforme.

La dependencia informó que, “Se realizó monitoreo y seguimiento al uso de los recursos a las ETC: Córdoba, Amazonas, Barranquilla, Buenaventura, Chía, Guainía, Sucre, La Guajira, Huila, Lórica, Meta, Montería, Neiva, Putumayo, Riohacha, Sucre, Tuluá, Uribe, Vaupés, Yopal, Apartadó, Barrancabermeja, Magdalena, Maicao, Pitalito, Rionegro, San Andrés, Tunja, Tumaco, Sucre, Funza, Cartagena. Adicionalmente se viene realizando asistencia técnica y seguimiento a los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias - FOME asignados a las 96 ETC para desarrollo de la política de alternancia educativa”

## **9. Informe de avance de medidas preventivas y correctivas**

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control y para el período evaluado reportó 5 informes de avance de medidas preventivas y correctivas y al igual que el trimestre anterior, reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad.



## **10. Informe de seguimiento preventivo a las IES**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia reporta un incremento en el volumen de informes pasando de 17 informes en el tercer trimestre a 22 para el cuarto trimestre. Respecto a la oportunidad y completitud de estos informes la dependencia reporta un 100% de producto conforme.

## **11. Medida preventiva o de vigilancia especial**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el cuarto trimestre del año 2021 reportó que se presentaron 3 documentos que imponen medidas preventivas o de vigilancia especial a las IES. En cuanto a la pertinencia y oportunidad de estos documentos informó un 100% de producto conforme.

## **12. Apertura de investigación**

Al igual que en los dos anteriores productos, la única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia y para el cuarto trimestre del año 2021 reportó un 100% de producto conforme respecto a su oportunidad y pertinencia para 6 investigaciones a directivos y/o instituciones de educación superior abiertas en el periodo a reportar.

## **13. Respuesta a PQRS**

Este producto es uno de los que más impacta en los resultados de los reportes trimestrales por el volumen que se maneja en el Ministerio. Aunque, el liderazgo del Proceso de Gestión Documental lo tiene la Unidad de Atención al Ciudadano, todas las dependencias del MEN son responsables de cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia en la respuesta que espera el ciudadano que accede a este servicio. También, es importante resaltar que los tiempos requeridos para dar la respuesta a solicitudes están definidos normativamente y como servidores somos responsables de dar cumplimiento a estos.

Para el cuarto trimestre de 2021, las dependencias reportaron un total de 29.190 PQRS, lo que significó un decremento del 36,46% con respecto a las 45.937 PQRS reportadas en el tercer trimestre. El porcentaje promedio de cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS, por parte de todas las dependencias fue de 96,05%, para el periodo, presentando un incremento de un 1,64% respecto al tercer trimestre (94,41%). En cuanto a la pertinencia de la respuesta a PQRS se observó un reporte del 100% de producto conforme para todas las dependencias.

Respecto al cumplimiento del criterio de oportunidad en la respuesta a PQRS, en la Tabla 2 se observa los porcentajes de producto conforme para los cuatro trimestres de la vigencia 2021.

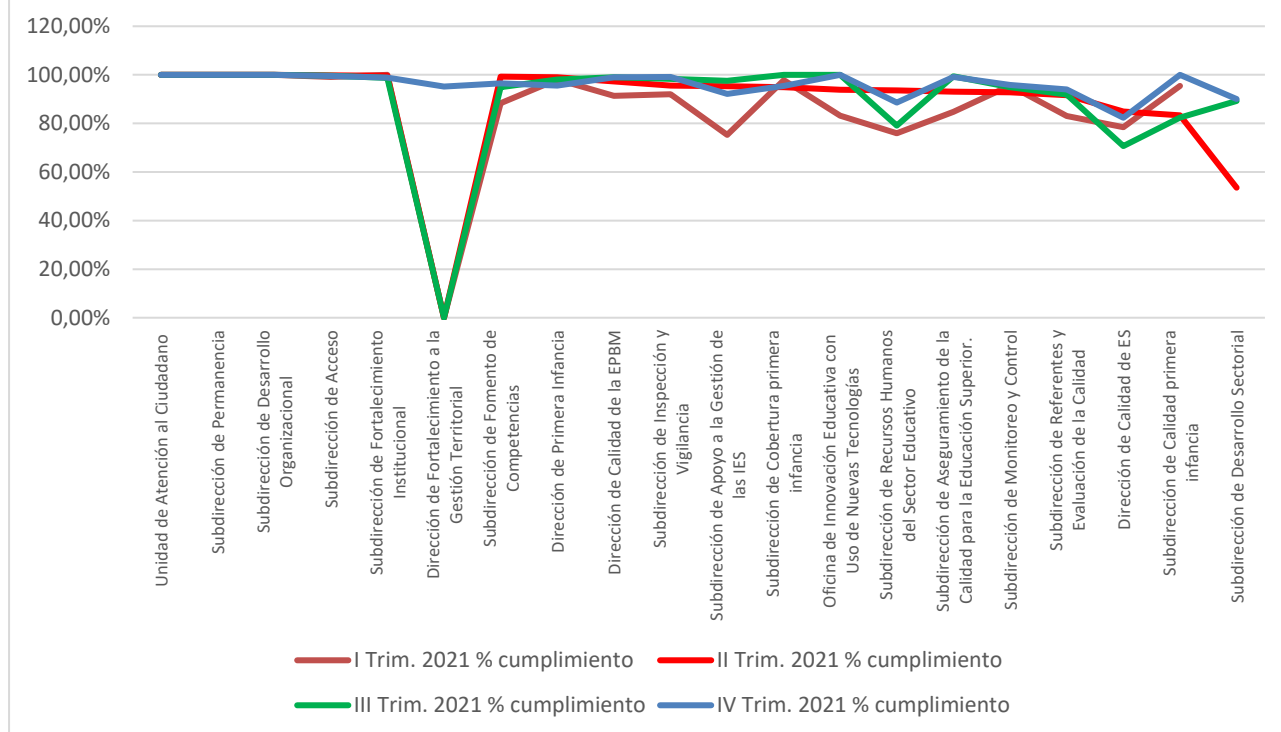
Dependencia	I Trim. 2021 % cumplimiento	II Trim. 2021 % cumplimiento	III Trim. 2021 % cumplimiento	IV Trim. 2021 % cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Acceso	99,18%	99,74%	99,59%	99,57%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	100,00%	99,66%	98,77%	98,82%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	NA	NA	NA	95,21%
Subdirección de Fomento de Competencias	88,35%	99,32%	94,87%	96,45%
Dirección de Primera Infancia	98,05%	98,97%	98,11%	95,54%
Dirección de Calidad de la EPBM	91,38%	97,31%	99,04%	99,04%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	92,06%	95,61%	98,30%	99,11%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,30%	95,26%	97,51%	92,20%
Subdirección de Cobertura primera infancia	97,75%	94,87%	100,00%	95,45%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	83,25%	93,84%	100,00%	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	75,98%	93,60%	79,06%	88,57%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	84,82%	93,09%	99,43%	99,07%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,61%	92,78%	94,86%	95,79%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	83,04%	91,66%	91,94%	93,94%
Dirección de Calidad de ES	78,42%	84,89%	70,70%	82,33%
Subdirección de Calidad primera infancia	95,45%	83,33%	82,35%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Sectorial		53,48%	89,30%	90,00%

Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencia 2021

En el cuarto trimestre fueron 5 las dependencias que reportaron un 100% de respuesta oportuna a PQRS, tres de ellas mantienen el mismo porcentaje para los cuatro periodos: La Unidad de Atención al Ciudadano y las Subdirecciones de Permanencia y Desarrollo Organizacional (Ver Gráfica 1). La Oficina de Innovación educativa también alcanzó el 100% en el cuarto trimestre luego de tener un 83,25%, 93,84% y 100% de conformidad en la oportunidad para el primero, segundo y tercer trimestre respectivamente. De igual forma, la Subdirección de Calidad Primera Infancia alcanzó un 100% de conformidad luego de haber tenido porcentajes inferiores al 85% en el segundo y tercer trimestre.

La Dirección de Calidad de la EPBM y las Subdirecciones de Inspección y Vigilancia, Acceso y Aseguramiento de la Calidad para la ES presentaron un porcentaje de producto conforme superior al 99% en la respuesta oportuna de PQRS, para el cuarto trimestre de 2021. La Dirección de Primera Infancia y las Subdirecciones de Fomento de Competencias, Fortalecimiento Institucional, Cobertura Primera Infancia y Monitoreo y Control presentaron un porcentaje de producto conforme superior al 95% en la respuesta oportuna de PQRS, para el cuarto trimestre de 2021.

**Gráfica 1. Porcentaje cumplimiento criterio de oportunidad  
respuesta PQRS vigencia 2021**



Aunque, la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES presentó una disminución porcentual en el porcentaje de conformidad en la oportunidad de la respuesta de PQRS frente al tercer trimestre (97,51%), este sigue siendo superior al 90%. La Subdirecciones de Desarrollo Sectorial y Referentes y Evaluación de la Calidad continuaron presentando incremento en su producto conforme respecto a los periodos anteriores y para el cuarto periodo llegaron a un 90% y 93,94% de producto conforme de PQRS en oportunidad respectivamente.

Si bien, la Dirección de Calidad de ES y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo a diferencia de las demás dependencias, presentaron un decremento significativo en el porcentaje de conformidad de respuesta a PQRS para el tercer trimestre con respecto al segundo, para el cuarto trimestre reportan un incremento de producto conforme de PQRS para el criterio de oportunidad llegando a estar en 82,33% y 88,57% respectivamente; sin embargo, esta cifra sigue siendo muy baja teniendo en cuenta que el cumplimiento de este requisito es de carácter legal. En respuesta al ¿Por qué? y ¿Cuál fue el tratamiento realizado? La Subdirección de recursos Humanos del Sector Educativo informa que, "Se tiene un plan de mejoramiento relacionado con las PQRS del sistema maestro que está actualmente en ejecución, por otra parte, no se contaba con una persona encargada del tema de correspondencia, situación que ya fue subsanada con la contratación de un funcionario para el tema"

## 14. Producto atención a la ciudadanía

Para el cuarto trimestre de 2021, la Unidad de Atención al Ciudadano reporta 45.779 atenciones con un porcentaje de producto conforme del 100% en oportunidad y pertinencia; sin embargo, hay que tener en cuenta que el volumen de solicitudes de atención presentó una disminución del 20,19% respecto a las 57.361 solicitudes de atención reportadas para el tercer trimestre.

### Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio.

Con relación específica al total de productos entregados por el Ministerio, en el cuarto trimestre del año se puede evidenciar un decremento en la cantidad total productos/servicios, así como también en las entregas conformes (Ver Gráfica 2); también, hay una disminución en la cantidad de productos reportados como no conformes, sin embargo, el porcentaje general de conformidad se incrementó en 0,24 puntos porcentuales con respecto al tercer trimestre del año como se observa en la Tabla 3.



Período evaluado	No. Total producto o servicio prestados	No. de Productos y/o Servicios Conformes	No. de Productos y/o Servicios NO Conformes	Porcentaje General de Conformidad.
I TRIM 2021	174.403	171.175	3.228	98,15%
II TRIM 2021	188.635	186.175	2.460	98,70%
III TRIM 2021	160.225	158.019	2.206	98,62%
IV TRIM 2021	128.110	126.651	1.459	98,86%

Tabla 3 - Resume productos por periodo

## Reporte por dependencia.

La Tabla 4 presenta el porcentaje promedio de Producto Conforme, de acuerdo con los diferentes criterios establecidos para cada uno de ellos, así como, el resultado general para cada una de las 20 dependencias que reportaron su información para el cuarto trimestre de 2021.

De acuerdo con la información registrada se puede observar que, 5 dependencias alcanzan el 100% en su promedio, al no presentar productos no conformes en su reporte. Estas dependencias representan el 25% de las que realizaron el reporte, y son: la Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Permanencia, Subdirección de Desarrollo Organizacional, Oficina de Innovación Educativa con el uso de Nuevas Tecnologías y Subdirección de Calidad Primera Infancia.

La Dirección de Calidad de la EPBM y la Subdirección de Cobertura Primera Infancia, fueron las dependencias que presentaron el porcentaje promedio más bajo de conformidad total para sus productos y/o servicios, siendo de 83,09% y 86,93% respectivamente; esto se debió principalmente al reporte de no conformidad en la revisión y aprobación (0%) de los documentos que cada una de ellas reportó como instrumento de política pública. Estas dos dependencias representan el 10% de todas las que realizaron el reporte.

Respecto a las demás dependencias, el 30% alcanzan un promedio superior al 99%, siendo la principal causa el porcentaje reportado en productos no conformes por oportunidad de respuesta a PQRS. El 35% restante de dependencias tienen un promedio de producto conforme que está entre el 95% y el 98,80%. Estas cifras reflejan un menor desempeño en la conformidad de todos los productos y/o servicios del MEN, ya que se pasó de un 99,09% a un 97,56% de conformidad promedio para todas las dependencias en el cuarto trimestre de 2021.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para tres productos se presentaron no conformes, lo que afectó su porcentaje promedio; estos fueron:

- En los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 83,33%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Dirección de Calidad EPBM y la Subdirección de Cobertura Primera Infancia de 50% en el promedio para los criterios de planificación (100%) y revisión y aprobación técnica (0%).
- En los trámites de aseguramiento de la calidad, el porcentaje promedio fue de 97,83%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 99,75% en su promedio de productos conformes (99,50% en respuesta correcta) y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES obtuvo un 93,73% en su promedio de productos conformes (87,46% en oportunidad).
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad para los dos criterios (oportunidad y pertinencia) fue del 98,03% debido al volumen de producto conforme en oportunidad de respuesta alcanzado por 15 dependencias; frente al primero, segundo y tercer trimestre se observa un incremento progresivo al pasar de un 95,52% a un 96,51% y a un 97,21%, respectivamente.



Dependencia	1: Documento de política pública en educación	2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	3: Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política pública en educación	4: Asistencia Técnica	5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	6: Proyectos ejecutados	7: Trámites de aseguramiento de la calidad	8: Informe seguimiento al uso de los recursos financieros	9: Informe sobre el avance de Medidas Preventivas y Correctivas	10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	11: Medida preventiva o de vigilancia especial.	12: Apertura de investigación	13: Respuesta a PQRS	14: Atención a la ciudadanía.	Total Dependencia
	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC	% TOTAL PC
Unidad de Atención al Ciudadano	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
Subdirección de Acceso	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,78%	NA	99,96%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%	NA	99,93%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,41%	NA	99,80%
Subdirección de Fomento de Competencias	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98,23%	NA	99,70%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	100%	100,00%	NA	NA	NA	97,89%	NA	99,58%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96,97%	NA	99,39%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,60%	NA	98,80%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96,10%	NA	98,70%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	94,29%	NA	98,10%
Dirección de Calidad de ES	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	91,17%	NA	97,79%
Dirección de Primera Infancia	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,77%	NA	97,77%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	NA	NA	NA	NA	NA	NA	93,73%	NA	NA	NA	NA	NA	99,53%	NA	96,63%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95,00%	NA	95,00%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,73%	NA	86,93%
Dirección de Calidad de la EPBM	NA	50,00%	NA	NA	NA	NA	99,75%	NA	NA	NA	NA	NA	99,52%	NA	83,09%
% de conformidad por cada producto - MEN	100,00%	83,33%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,83%	100%	100,00%	100%	100%	100,00%	98,03%	100,00%	97,56%

Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- IV trimestre 2021

Informe Producto Servicio No Conforme



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada en el cuarto trimestre de 2021 permitió evidenciar lo siguiente, respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. Para el período evaluado, reportaron veinte (20) dependencias responsables de la identificación del Producto y/o Servicio No Conforme, en el formulario PSNC dispuesto por la Subdirección de Desarrollo Organizacional.
2. Con relación a la oportunidad en el reporte; se observó que doce (12) dependencias realizaron el reporte de forma extemporánea, de acuerdo con lo establecido en la Circular 10 de 2021 de Secretaría General del Ministerio. El orden de reporte de acuerdo con la fecha y hora de finalización registrada por la herramienta del formulario fue la siguiente:

Orden	Dependencia	Fecha	Hora
1	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	2022-01-11	12:09:10
2	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	2022-01-12	07:50:17
3	Subdirección de Acceso	2022-01-14	06:43:31
4	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2022-01-14	05:57:59
5	Subdirección de Desarrollo Sectorial	2022-01-14	10:30:42
6	Subdirección de Monitoreo y Control	2022-01-14	12:54:20
7	Dirección de Calidad de la EPBM	2022-01-14	18:00:29
8	Subdirección de Fomento de Competencias	2022-01-14	18:33:04
9	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2022-01-17	09:21:22
10	Unidad de Atención al Ciudadano	2022-01-17	12:04:22
11	Subdirección de Inspección y Vigilancia	2022-01-17	13:01:08
12	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	2022-01-19	04:08:52
13	Dirección de Primera Infancia	2022-01-20	06:20:01
14	Subdirección de Calidad Primera Infancia	2022-01-20	07:57:12
15	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	2022-01-20	08:54:34
16	Subdirección de Permanencia	2022-01-20	09:24:54
17	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2022-01-20	10:05:44
18	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	2022-01-21	11:31:45
19	Dirección de Calidad de la Educación Superior	2022-01-23	17:58:49
20	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	2022-01-25	11:35:54

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC IV trimestre de 2021

3. En atención a lo anterior, se recomienda que las dependencias que realizaron el reporte de forma extemporánea verifiquen cuál es la causal de esta situación y que, tomen las medidas necesarias para que en los próximos trimestres lo hagan de forma oportuna.
4. También, se recomienda continuar con la socialización a los enlaces con mínimo dos semanas antes de la fecha máxima establecida en la Circular 10 de 2021, para realizar el reporte.





5. Respecto al producto “proyectos ejecutados” es pertinente evaluar si los enlaces de reportes o los profesionales de las áreas responsables tienen claro el concepto de proyecto definido para este producto en el Ministerio, ya que se observó en la Subdirección de Acceso un reporte de 433 en el segundo trimestre, cero (0) en el tercer trimestre y 694 para el cuarto trimestre de 2021.
6. El porcentaje general de Conformidad de los Productos o Servicios del Ministerio sufrió un incremento de 0,24 puntos porcentuales respecto al tercer trimestre de la vigencia, al pasar de 98,62% a 98,86%.
7. El número total de productos o servicios reportados, así cómo, el número total de productos no conformes disminuyó con respecto al tercer trimestre de la vigencia, pasando de 166.225 a 128.110 y 2206 a 1.459, respectivamente.
8. En el cuarto trimestre se presentaron productos no conformes por algunos de los criterios evaluados para tres productos del Ministerio, afectando el porcentaje promedio total del producto así: en los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política pública en educación el porcentaje promedio de conformidad fue del 83,33%, en los trámites de aseguramiento de la calidad el porcentaje promedio fue de 97,83% y en la respuesta a PQRS el porcentaje promedio de conformidad fue del 98,03%. Para los otros once productos no se presentaron productos no conformes.
9. Para el cuarto trimestre de 2021, las dependencias reportaron un total de 29.190 PQRS, lo que significó un decremento del 36,46% con respecto a las 45.937 PQRS reportadas en el tercer trimestre. El porcentaje promedio de cumplimiento en la oportunidad de respuesta a las PQRS, por parte de todas las dependencias fue de 96,05%, para el periodo, presentando un incremento de un 1,64% respecto al tercer trimestre (94,41%). En cuanto a la pertinencia de la respuesta a PQRS se observó un reporte del 100% de producto conforme para todas las dependencias. Es importante que la Dirección de Calidad de Educación Superior y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo continúen mitigando las causas que han llevado al bajo desempeño en la oportunidad con que se da respuesta a PQRS, ya que el porcentaje de producto no conforme por este criterio aún está por debajo del 90%.

*Elaborado por: William H. Otálora C. – Profesional Especializado SDO*

*Revisado por: Lina Mercedes Durán- Profesional Especializado SDO*

*Aprobado por: Edna del Pilar Páez-Subdirectora de Desarrollo Organizacional*