

Consolidado informes Producto y servicio no conforme  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)**

Ministerio de Educación Nacional

2022



30-4-2022

# Informe Producto Servicio No Conforme

I Trimestre de 2022

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 2022, 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 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%	85,00%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	70,00%	
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	96,78%	98,29%
	Respuesta Correcta	99,81%	
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%	99,26%
	Oportunidad - después de 30 días	97,06%	
	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	93,59%	96,80%
	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 2022 – MEN

## ANÁLISIS DE REPORTE

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el primer trimestre de 2022, 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 12 documentos de política, 1 más que el periodo anterior, siendo estos:

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó los documentos:

- Actualización de Estándares Nacionales de Competencias Ciudadanas.
- Lineamientos de Política para la inclusión y la equidad en educación.
- Documento de lineamientos y orientaciones para el desarrollo de la etnoeducación afrocolombiana.

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad:

- Política Pública de Recursos Educativos, la cual viene en desarrollo desde el tercer trimestre de 2021.

La Subdirección de Permanencia reportó que continuó con el diseño de 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 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".

También, reportó la elaboración del siguiente documento durante el periodo:

- Proyecto Directiva procedimiento registro calificado.

La Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo reportó los siguientes documentos:

- Decreto seguridad y salud en el trabajo.

- Orientaciones sobre la oferta de educación secundaria..., la transformación de centros educativos estatales en instituciones educativas estatales y la incorporación de directores rurales con derechos de carrera al cargo de rector.

Las demás dependencias reportaron que en el primer trimestre de 2022 no realizaron ningún diseño de este tipo de documentos.

Para el primer trimestre de 2022, las dependencias reportaron que durante el proceso de construcción de estos documentos no se presentó la necesidad de realizar ajuste por revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno o las 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 23 documentos de instrumentos de política pública, 7 más que en el cuarto trimestre de 2021 donde fueron 16. Los documentos reportados por las dependencias fueron los siguientes:

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó 5 documentos, informando que continuó con los documentos:

- Nota Técnica, Lineamiento y módulos de JU
- Documento Ruta de divulgación del Saber Pedagógico de experiencias significativas que se encuentra en proceso de revisión y aprobación del despacho de la viceministra
- Nota técnica: Inclusión y equidad: hacia la construcción de una política de educación inclusiva para Colombia.

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.

También, reportó la elaboración del siguiente documento durante el periodo:

- Orientaciones curriculares para la Educación Artística y Cultural.
- Documento estrategias pedagógicas desde la apropiación de recursos educativos Analógicas y Digitales (READ) para la presencialidad educativa

La Subdirección de Acceso reportó que continuó con el desarrollo del siguiente documento:

- Proyecto de nueva resolución por la cual se establecen las condiciones generales que rigen el proceso de gestión de la cobertura educativa a cargo de las entidades territoriales certificadas en educación.

La Dirección de Primera Infancia reportó un documento, el cual informa que elaboró con la Subdirección de Cobertura Primera Infancia, pero no reportó cuál.

De igual forma, la Subdirección de Cobertura Primera Infancia reporta 2 instrumentos, pero sólo enuncia el documento "Proyecto tipo de salas de lectura construcción" e informa que lo realiza de manera conjunta con la Subdirección de Calidad de Primera Infancia.

La Subdirección de Calidad de Primera Infancia reportó el desarrollo del documento "Decreto reglamentación política de familias" con la Dirección de Calidad; sin embargo, esta Dirección informa que no participó en la elaboración de algún documento de este tipo.

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial informó sobre el diseño del documento:

- Instrumento de política que permite llevar a cabo el seguimiento de las acciones estratégicas de la Dirección de Fortalecimiento, el cual da cuenta de las necesidades identificadas con los actores del sistema

Aunque la Subdirección de Fortalecimiento Institucional informó que un instrumento de política estaba en proceso de definición o se definió, contestó a la pregunta de ¿Cuáles? que, "ninguna". Consultada la servidora de la dependencia sobre esta inconsistencia, se obtiene como respuesta que el documento fue:

- Orientaciones para la formulación del plan operativo anual de inspección y vigilancia de las secretarías de educación.

La Dirección de Calidad de la Educación Superior reportó el desarrollo de 4 instrumentos de política, así:

- "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"
- Proyecto de Nota orientadora de resultados de aprendizaje: La construcción se realiza con las Salas de Evaluación de la Conaces y con el Consejo Nacional de Acreditación.
- Proyecto de Nota orientadora de modalidades: La construcción se realiza con las Salas de Evaluación de la Conaces y con el Consejo Nacional de Acreditación.
- Proyecto de Nota orientadora de modalidad dual: La construcción se realiza con la Dirección de Fomento.

La Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES reportó un documento:

- Proyecto de decreto reglamentario de las condiciones de aprobación y funcionamiento de los programas de créditos condonables de que tratan los artículos 158-1 y 256 del Estatuto Tributario.



Para el periodo evaluado, 4 documentos de instrumento de política presentaron modificaciones durante su construcción, como resultado de la revisión técnica; esto hizo que el porcentaje total de conformidad de este producto en el Ministerio para el periodo fuera de un 85%, lo cual representó un incremento de 1,67% con respecto al cuarto trimestre de 2021. Las dependencias que reportaron ajustes en todos sus documentos fueron:

- La Dirección de Primera Infancia informó que “Se ajustaron las observaciones realizadas sobre el proyecto de Circular”, documento de instrumento de política que no fue informado en la pregunta correspondiente de la encuesta.
- La Subdirección de Cobertura Primera Infancia reportó que para los dos documentos de instrumento de política reportados “en las revisiones realizadas han solicitado ajustes a los documentos, los cuales han sido realizados para que puedan responder a la necesidad técnica y estratégica”
- La Subdirección de Calidad Primera Infancia reportó que, “Durante la revisión fueron solicitados los ajustes al proyecto de decreto para que éste responda a las necesidades técnicas y estratégicas”

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

Para el primer trimestre de 2022 se reportaron un total de 4 documentos de este tipo; presentándose una disminución de 6 documentos con respecto al trimestre anterior. Los documentos reportados fueron:

La Dirección de Calidad para la Educación Superior reportó que en el periodo se continuó con el documento de evaluación ex-ante de:

- 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 revisión de pertinencia del proyecto con el viceministro de Educación Superior y el CESU.

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó un documento de evaluación y que, fue realizada por el “Viceministerio de Preescolar, básica y media”, sin embargo, no informa la política o instrumento evaluado.

La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reportó que se realizó una evaluación en el periodo y que fue realizada por el “Equipo encargado de realizar seguimiento a los POAIV”

De acuerdo con lo reportado por las dependencias, en el primer trimestre de 2022 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 informaron un total de 641 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio; esta cifra representa una disminución de un 83% respecto al cuarto trimestre de 2021, cuando se reportaron 3.969 asistencias técnicas. 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 primer trimestre de 2022, las dependencias del Ministerio reportaron la conformidad del 100% en oportunidad y completitud, de las evidencias documentales de las 641 asistencias técnicas realizadas.

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

Para el primer trimestre de 2022 se reportaron en total 2740 proyectos; se observa un incremento en 2037 proyectos respecto al último trimestre de 2021 donde se tuvo un reporte de 703 proyectos; este se explica principalmente por los 2731 proyectos de infraestructura educativa que reportó la Subdirección de Acceso para el periodo evaluado.

Los proyectos reportados por las demás dependencias fueron: 5 por la Subdirección de Permanencia, uno por la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES y 3 por la Subdirección de Fomento de Competencias.

Respecto a este Producto se observó que las dependencias reportaron un 100% de conformidad respecto al cumplimiento de sus respectivas metas.

#### **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 tramitaron en total 57.365 solicitudes; esto representó un incremento del 29% respecto al cuarto trimestre de 2021 donde se informó un total de 44.363 trámites. Del total de trámites reportados para el primer trimestre de 2022 el 89,45% son de la Unidad de Atención al Ciudadano (51.314), el 8,09% de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de ES (4.642) y el 2,46% de la Dirección de Calidad de EPBM (1.409). Para el periodo evaluado al igual que en el periodo anterior, la Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que no se realizó ningún trámite de este tipo.

Respecto a la oportunidad que se dio en la atención de los trámites se observa un reporte de promedio de producto conforme de 96,78%, lo que representa un incremento en un 1% respecto al cuarto trimestre de 2021 donde se alcanzó un 95,82%.

De las tres dependencias responsables de estos trámites, la única que reportó en los últimos dos trimestres productos no conformes con relación al criterio de oportunidad, fue la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES con resultados de 87,46% y 90,33%, para el cuarto trimestre 2021 y primer trimestre de 2022, respectivamente. Frente a esta situación, la causa que aduce la dependencia fue: "Cantidad de trámites y demoras en los procesos" en los dos trimestres, y para el primer trimestre de 2022 agrega "las dificultades con los aplicativos"; respecto a las acciones que se han tomado para mitigar el riesgo asociado a esta situación en los últimos tres trimestres no fue informado cuales se establecieron.

En cuanto al criterio de respuesta correcta en los trámites se observa un 99,81% promedio de producto conforme para el primer trimestre de 2022, observándose un comportamiento similar al cuarto trimestre de 2021 donde se alcanzó un 99,83%. 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 8 trámites no cumplieron por lo que el porcentaje de conformidad fue de 99,43%; en cuanto a las acciones que se tomaron respecto a los casos de no conformidad informaron la "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, la cual, para el período evaluado programó 38 informes de seguimiento al uso de los recursos financieros, de los cuales reportó la realización del 100%. Así mismo, el 100% de la entrega de los informes se realizó dentro del tiempo máximo que se cuenta para su entrega (3 días).

En este sentido, la dependencia informó que:

- "Se realizó cierre fiscal de 28 ETC: Amazonas, Barrancabermeja, Bello, Bucaramanga, Caldas, Caquetá, Cartagena, Casanare, Cauca, Córdoba, Cundinamarca, Duitama, Ipiales, Itagüí, Lórica, Maicao, Manizales, Norte de Santander, Palmira, Pereira, Quindío, Rionegro, Sabaneta, Soacha, Turbo, Uribe, Yopal y Yumbo".
- Se realizó seguimiento permanente a las 96 ETC respecto a la incorporación y ejecución de los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias - FOME 2020 y 2021. En el marco de este ejercicio se priorizaron aquellas secretarías que presentaban baja ejecución y problemas en la incorporación a las cuales se les programó y realizó visita previa al cierre fiscal: Santa Marta, Amazonas, Jamundí, Chía, San Andrés, Pasto y Putumayo.
- Se realizó seguimiento preliminar al proceso de cierre financiero a las ETC: La Guajira, Uribe y Riohacha en el marco de la post medida (ATC).

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, se reportó un 100% de producto conforme.

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

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control, la cual, para el período evaluado programó 2 informes sobre el cumplimiento de las actividades relacionadas en los planes de desempeño que surgieron a partir de la imposición de medidas preventivas y correctivas; de estos reportó la realización del 100% y la entrega en los tiempos establecidos en el Plan de Desempeño. Esto permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme en los informes de avance de medidas preventivas y correctivas.

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

La dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia, la cual programó y realizó 34 visitas para el período evaluado, de acuerdo con el plan de visitas de seguimiento preventivo de Educación Superior; aunque, reportó la entrega del 100% de los informes, informó que el del seguimiento a la Institución de Educación Superior "Universidad republicana", se entregó por fuera del término establecido (30 días calendario). Sobre la causa de incumplimiento, la dependencia reportó que "se dio a razón del volumen de visitas y carga, por lo que se efectuaron las redistribuciones pertinentes como acción de mejora"; esta situación hizo que el porcentaje de producto conforme respecto a la entrega en 30 días fuera de 97,1%.

La Subdirección también reportó que el 100% de los informes de seguimiento preventivo a IES se elaboraron en el formato publicado en el SIG, que desarrollaron toda la temática incluida en dicho formato y que ningún informe de seguimiento preventivo ha tenido modificaciones con el fin de completar el contenido requerido. Lo anterior permitió un 100% de producto conforme por completitud en los informes.

Teniendo en cuenta los criterios de oportunidad y completitud, se observa un porcentaje promedio de producto conforme del 99,26% en los informes de seguimiento preventivo a las IES, para el periodo evaluado.

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

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el primer trimestre del año 2022 reportó que NO se impusieron medidas preventivas o de vigilancia especial a las Instituciones de Educación Superior, por lo tanto, para este periodo no se incluye la evaluación de la conformidad de este producto.

## **12. Apertura de investigación**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el primer trimestre del año 2022, reportó que se abrió una investigación a directivos y/o instituciones de educación superior, la cual fue pertinente y entregada en los plazos establecidos. El cumplimiento de los requisitos permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme para el periodo evaluado.

### 13. Respuesta a PQRS

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, presencial y chat, por medio de estos las partes interesadas puede realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS).

Aunque, el trámite de las PQRS se realiza única y exclusivamente mediante el Sistema de Gestión Documental – SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Archivos), a través del cual se lleva a cabo el Proceso de Gestión Documental bajo el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano, es responsabilidad de todas las dependencias del Ministerio cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia frente a la atención de las PQRS, entendiéndose por oportunidad el que, deberá darse repuesta en los términos establecidos en la normativa vigente y por pertinencia que, la respuesta dé solución de fondo a la queja o reclamo interpuesta.

En este sentido, y considerando la sensibilidad y el gran impacto que tienen las PQRS para la toma de decisiones en el Ministerio, a continuación, se informan los resultados más relevantes:

- Durante el primer trimestre 2022, las 20 dependencias del ministerio reportaron que se presentaron un total de 43.653 PQRS, evidenciándose un incremento en estas, toda vez que, durante el cuarto trimestre del 2021, se presentaron 29.190 PQRS.

Respecto el requisito de oportunidad, durante el primer trimestre del 2022, el 96,22% de las PQRS se contestaron en los términos establecidos en la normatividad, evidenciándose una disminución con relación al cuarto trimestre del 2021, ya que para ese periodo se reportó un nivel de oportunidad del 97,5%.

- Las dependencias que mayor volumen de PQRS reportaron durante el primer trimestre 2022, fueron:
  - Unidad de Atención al Ciudadano = 16066.
  - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES = 9011.
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia = 4394.
  - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo = 3218.

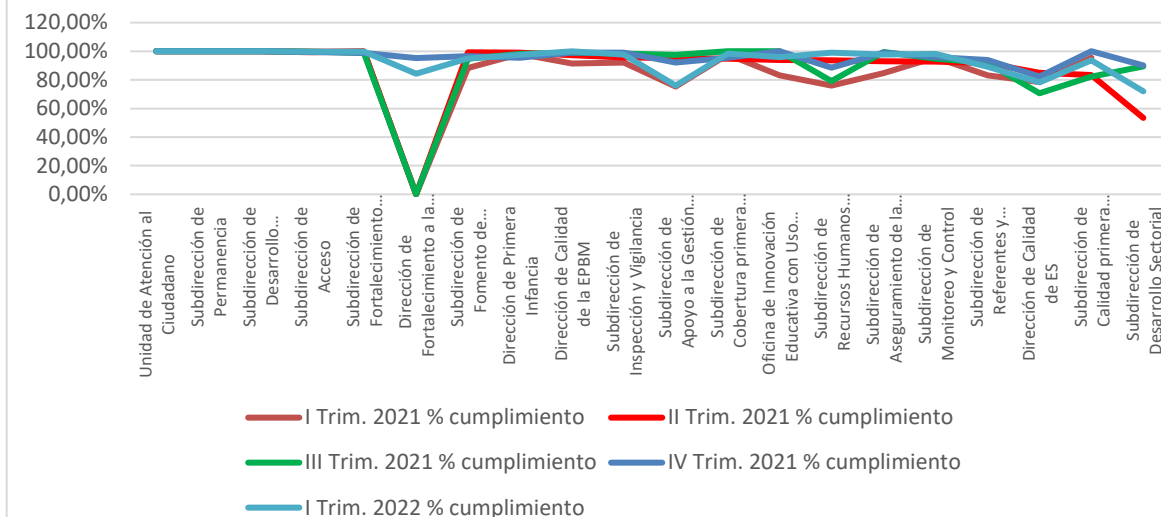
Considerando el volumen de PQRS que se maneja en la entidad y que, la atención de las PQRS requiere un constante seguimiento para definir acciones de manera oportuna, se presenta en la Tabla 2. el resultado obtenido por las 20 dependencias del Ministerio en el cumplimiento en la oportunidad de la atención de las PQRS, para la vigencia 2021 y el primer trimestre 2022.

Dependencia	I Trim. 2021 % cumplimiento	II Trim. 2021 % cumplimiento	III Trim. 2021 % cumplimiento	IV Trim. 2021 % cumplimiento	I Trim. 2022 % cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Acceso	99,18%	99,74%	99,59%	99,57%	99,75%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	100,00%	99,66%	98,77%	98,82%	99,66%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	NA	NA	NA	95,21%	84,25%
Subdirección de Fomento de Competencias	88,35%	99,32%	94,87%	96,45%	94,90%
Dirección de Primera Infancia	98,05%	98,97%	98,11%	95,54%	97,40%
Dirección de Calidad de la EPBM	91,38%	97,31%	99,04%	99,04%	99,87%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	92,06%	95,61%	98,30%	99,11%	97,79%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,30%	95,26%	97,51%	92,20%	75,93%
Subdirección de Cobertura primera infancia	97,75%	94,87%	100,00%	95,45%	98,46%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	83,25%	93,84%	100,00%	100,00%	95,83%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	75,98%	93,60%	79,06%	88,57%	99,01%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	84,82%	93,09%	99,43%	99,07%	97,63%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,61%	92,78%	94,86%	95,79%	98,20%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	83,04%	91,66%	91,94%	93,94%	89,16%
Dirección de Calidad de ES	78,42%	84,89%	70,70%	82,33%	78,26%
Subdirección de Calidad primera infancia	95,45%	83,33%	82,35%	100,00%	93,75%
Subdirección de Desarrollo Sectorial		53,48%	89,30%	90,00%	71,99%

Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencia 2021 y primer trimestre 2022

Así mismo, en la Gráfica 1. se observa el comportamiento, las variaciones y las tendencias registradas desde la vigencia 2021 en la oportunidad de respuesta en la atención de las PQRS.

**Gráfica 1. Porcentaje cumplimiento criterio de oportunidad  
respuesta PQRS vigencia 2021 - I trimestre 2022**



A partir la anterior información, se puede concluir:

- Tres (3) de las 20 dependencias: la Unidad de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Permanencia y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, han mantenido el cumplimiento del requisito de oportunidad del 100% durante la vigencia 2021 y el primer trimestre de 2022, toda vez que todas las PQRS fueron contestadas en los tiempos establecidos en la normatividad. Cabe destacar la gestión realizada por la Unidad de Atención al Ciudadano, que a pesar de que es la dependencia que reportó el mayor número de PQRS del periodo ha logrado alcanzar y sostener este nivel de oportunidad.
- Cuatro (4) dependencias: La Subdirección de Acceso, la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, la Dirección de Calidad de la Educación Preescolar, Básica y Media - EPBM y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo, reportaron un cumplimiento de oportunidad mayor al 99% durante el primer trimestre 2022.

Cabe resaltar la consolidación del nivel de oportunidad en la atención de PQRS que se evidencia por parte de la Subdirección de Acceso y la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, quienes han mantenido su indicador de oportunidad de PQRS por encima de 98,5% desde la vigencia 2021. Además, que la Dirección de Calidad de la EPBM evidencia que su nivel de oportunidad se ha venido incrementando en cada periodo. Por otro lado, la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo evidencia durante el primer trimestre 2022 un alto nivel de cumplimiento (99,01%) y avance en la atención oportuna de PQRS, toda vez que comparando los resultados con el mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior, pasó de un nivel de oportunidad de 75,98% a 99,01%.



- Ocho (8) dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de oportunidad mayor al 90%: la Subdirección de Fomento de Competencias, la Dirección de Primera Infancia, la Subdirección de Inspección y Vigilancia, la Subdirección de Cobertura primera infancia, la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías, la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior, la Subdirección de Monitoreo y Control y la Subdirección de Calidad Primera Infancia.
- Dos (2) de las dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de oportunidad entre el 80% y 90% en el primer trimestre de 2022; estas fueron: la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial y la Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad. Realizando una comparación respecto al reporte del cuarto trimestre del 2021, se evidencia un decrecimiento en cuanto el cumplimiento de la oportunidad pasando de 95,21% a 84,15% y de 93,94% a 89,16%, respectivamente; teniendo en cuenta esto, es importante evaluar al interior de las dependencias las causas, para determinar las mejoras que se puedan implementar a partir de las necesidades identificadas y abordar de una manera efectiva las acciones frente los retrasos en las atenciones a las PQRS.

Las principales alertas observadas en el monitoreo y que se realizan a las dependencias para el primer trimestre del 2022, son para aquellas que reportaron una oportunidad de atención de PQRS menor a 80%, estas son:

De 276 PQRS recibidas por la Dirección de Calidad de Educación Superior, 60 fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la normativa; de acuerdo con el reporte del área, la justificación frente a este nivel de producto conforme (78,26%) fue:

- *"El volumen de trámites le corresponde a tres profesionales, uno perteneciente a una de las firmas de descongestión contratadas y el otro, de planta que se encuentra en proceso de aprendizaje de los procedimientos de la Dirección, la profesional tiene a cargo el acompañamiento y revisión de estas actividades de los compañeros, lo que dificulta dar respuesta oportunamente dentro de los tiempos establecidos, teniendo en cuenta que también tiene a cargo otras actividades según las obligaciones contractuales. Sumado a esto, las solicitudes deben responderse en orden de llegada y hay muchos procesos antiguos, lo que retrasa aún más los tiempos".*

*"El volumen de trámites asignados desde el grupo de convalidaciones llegan vencidos a las bandejas de los profesionales quienes cuentan con otras responsabilidades, incluyendo el proceso de descongestión de trámites antiguos que se encuentran aún abiertos".*

De 1385 PQRS recibidas por la Subdirección de Desarrollo Sectorial, 388 fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la normativa; de acuerdo con el reporte del área, el motivo y tratamiento realizado frente a este nivel de producto conforme (71,99%) fue:



- *"Alta carga laboral de los funcionarios de las Subdirección. Se envía correo semanal a los funcionarios indicando el estado de las PQRS asignadas a la subdirección, así mismo en reuniones de equipo se recuerda la importancia de tramitar PQRS a tiempo".*

De 2825 PQRS recibidas por la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, 680 fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la normativa. De acuerdo con el reporte realizado por el área, el motivo y tratamiento realizado frente a este nivel de producto conforme (75,93%) fue:

- *"Se adelantaron las gestiones correspondientes con cada uno de los responsables de los radicados para que se respondan todas y cada una de las PQRS asignadas a la Subdirección".*

Las razones por las cuales 1.648 PQRS han sido atendidas de manera extemporánea por parte de las dependencias son diversas, sin embargo, entre otras, se mencionaron: inconvenientes con la plataforma, demoras en la consecución de la información e insumos, error de comunicación con la asignación, informes que no requerían respuesta, alto volumen de PQRS que no alcanzan a ser atendidas oportunamente.

Teniendo en cuenta los resultados observados en el primer trimestre de 2022 y que la atención oportuna de PQRS está dada por términos legales, es importante que las dependencias verifiquen la necesidad de implementar acciones encaminadas a minimizar el incumplimiento de este requisito o a la implementación de planes de mejoramiento, para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.

En términos generales, se observó que para el primer trimestre de 2022 se tuvo un 96,22% de producto conforme en la atención oportuna de todas las PQRS recibidas por el Ministerio, y que las respuestas del 100% de estas fue pertinente.

Si se tiene en cuenta los promedios alcanzados por cada dependencia para los dos requisitos, se obtiene un promedio total en el Ministerio de 96,8% de producto conforme en la respuesta a las PQRS.

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

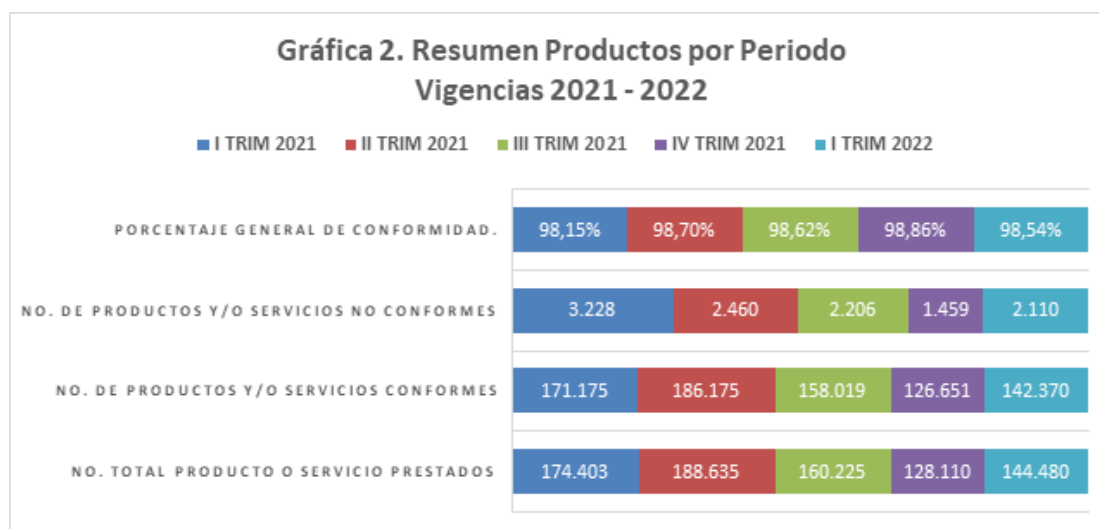
Para el primer trimestre de 2022, la Unidad de Atención al Ciudadano reportó 39.326 solicitudes de atención a la ciudadanía, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales con que cuenta el ministerio: telefónico, presencial y chat, indicando que el 100% de las solicitudes de servicios de atención a la ciudadanía cumplieron con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio con el outsourcing, así como también el 100% de las solicitudes tuvieron una respuesta que dio solución de fondo a la consulta realizada y con la utilización del lenguaje claro en la respuesta, de acuerdo con lo identificado por el supervisor del contrato de outsourcing. Cabe mencionar que, respecto al reporte del cuarto trimestre de 2021, de 45.779 solicitudes de atención ciudadana, se evidencia una disminución del 14% en las solicitudes recibidas para el primer trimestre de 2022.

De acuerdo con el informe de la Unidad de Atención al Ciudadano se observó un 100% de producto conforme en la oportunidad y la pertinencia en la atención a la ciudadanía.

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

Con relación al total de productos entregados por el Ministerio, en el primer trimestre del año 2022 se puede evidenciar un incremento en la cantidad total productos/servicios con respecto al cuarto trimestre de 2021 (Ver Gráfica 2), sin embargo, se observa un decremento de 0,32 puntos en el porcentaje general de conformidad como se observa en la Tabla 3.

Aunque, la tendencia para el 2021 fue de incremento, pasando de un 98,15% en el primer trimestre a un 98,86% en el cuarto trimestre de 2021, se observa que en esta vigencia 2022 se inicia con un porcentaje menor al último periodo 2021 pero superior al del primer periodo 2021.



Se espera que para la vigencia 2022, al igual que en la vigencia 2021, se presente un incremento progresivo en el porcentaje general de conformidad de todos los productos del Ministerio.

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%
I TRIM 2022	144.480	142.370	2.110	98,54%

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 primer trimestre de 2022.

De acuerdo con la información registrada se puede observar que, 3 dependencias alcanzan el 100% en su promedio, al no presentar productos no conformes en su reporte. Estas dependencias representan el 15% de las que realizaron el reporte, y son: la Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Permanencia, Subdirección de Desarrollo Organizacional.

La Dirección de Primera infancia, y sus Subdirecciones de Calidad y Cobertura fueron las dependencias que presentaron el porcentaje promedio más bajo de conformidad total para sus productos y/o servicios, siendo de 74,35%, 86,72% y 87,31% 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, porque estos requirieron modificaciones durante su construcción. Estas tres dependencias representan el 15% de todas las que realizaron el reporte.

Respecto a las demás dependencias, el 35% 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 98,92%.

Las cifras alcanzadas en el periodo evaluado reflejan un menor desempeño en la conformidad de todos los productos y/o servicios del MEN, ya que para los últimos tres periodos monitoreados se pasó de un 99,09% de conformidad promedio para todas las dependencias en el tercer trimestre de 2021 a un 97,56% en el cuarto trimestre de 2021 y luego a un 96,42% en el primer trimestre de 2022.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para cuatro (4) 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 85%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Dirección de Primera infancia y sus Subdirecciones 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 98,29%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 99,72% en su promedio de productos conformes (99,43% en respuesta correcta) y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES obtuvo un 95,16% en su promedio de productos conformes (90,33% en oportunidad)

- En los documentos de informe de seguimiento preventivo a las IES, el porcentaje promedio de productos conformes fue de 99,26%, debido a que la Subdirección de Inspección y Vigilancia que es la responsable de este trámite informó que se dio un 97,1% de producto conforme respecto a la oportunidad en la entrega del informe antes de 30 días.
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad para los dos criterios (oportunidad y pertinencia) fue del 96,8% para el periodo evaluado, presentándose un decremento frente al cuarto trimestre de 2021 (98,03%), esto se debió a que 17 dependencias no cumplieron con la oportunidad de respuesta a sus PQRS.



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%
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 Fortalecimiento Institucional	NA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,83%	NA	99,97%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	100,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,50%	NA	99,88%
Dirección de Calidad de la EPBM	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,72%	NA	NA	NA	NA	NA	99,94%	NA	99,83%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	99,10%	NA	99,82%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	99,26%	NA	100,00%	98,90%	NA	99,63%
Subdirección de Fomento de Competencias	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,45%	NA	99,57%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	100,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	94,58%	NA	98,92%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	97,92%	NA	97,92%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	87,96%	NA	97,59%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	92,13%	NA	97,38%
Dirección de Calidad de ES	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	89,13%	NA	97,28%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95,16%	NA	NA	NA	NA	NA	98,81%	NA	96,99%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	85,99%	NA	95,33%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,23%	NA	87,31%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	96,88%	NA	86,72%
Dirección de Primera Infancia	NA	50,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98,70%	NA	74,35%
% de conformidad por cada producto - MEN	100,00%	85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,29%	100%	100,00%	99,26%	NA	100,00%	96,80%	100,00%	96,42%

Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- I trimestre 2022

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada en el primer trimestre de 2022 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 dos (2) dependencias realizaron el reporte de forma extemporánea, de acuerdo con lo establecido en la Circular 10 de 2022 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	Unidad de Atención al Ciudadano	2022-04-08	04:40:54
2	Subdirección de Inspección y Vigilancia	2022-04-13	14:10:29
3	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	2022-04-19	08:23:18
4	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	2022-04-19	10:37:28
5	Subdirección de Desarrollo Sectorial	2022-04-19	11:20:59
6	Subdirección de Permanencia	2022-04-20	04:39:29
7	Subdirección de Monitoreo y Control	2022-04-20	05:42:01
8	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	2022-04-20	05:45:32
9	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2022-04-20	05:43:12
10	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2022-04-20	11:37:52
11	Subdirección de Acceso	2022-04-20	16:08:53
12	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	2022-04-21	07:55:30
13	Dirección de Primera Infancia	2022-04-21	09:42:56
14	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	2022-04-21	11:08:36
15	Subdirección de Calidad Primera Infancia	2022-04-21	11:41:40
16	Subdirección de Desarrollo Organizacional	2022-04-21	11:26:42
17	Dirección de Calidad de la EPBM	2022-04-21	15:16:03
18	Subdirección de Fomento de Competencias	2022-04-21	18:33:34
19	Dirección de Calidad de la Educación Superior	2022-04-22	03:43:28
20	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	2022-04-28	9:17:28

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC I trimestre de 2022

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.

Adicionalmente, se recomienda a los jefes de las dependencias gestionar con los coordinadores y sus equipos la consecución y consolidación de la información de los productos y servicios de los cuales son responsables, para que su reporte sea oportuno, con datos exactos, precisos y de calidad, ya que esta información

permitirá a la Alta Dirección, en el marco de la Revisión por la Dirección, tomar las decisiones que se requieran de cara a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

3. Respecto a los productos “documentos de políticas públicas en educación”, “documento de instrumento de política pública”, “asistencia técnica”, “proyectos ejecutados”, es pertinente evaluar si los enlaces de reportes y/o los profesionales responsables en cada una de las áreas tienen claros los diferentes conceptos que se contemplan a la hora del diligenciamiento de la encuesta de producto y/o servicios no conforme, toda vez que se evidenciaron datos inexactos en la información aportada.
4. En el primer trimestre de 2022 se presentaron 4 productos no conformes por algunos de los criterios evaluados, afectando el porcentaje promedio total de producto conforme así: en los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política pública en educación el porcentaje promedio de conformidad fue del 85%, en los trámites de aseguramiento de la calidad el porcentaje promedio fue de 98,29%, en los documentos de informe de seguimiento preventivo a las IES el porcentaje promedio de productos conformes fue de 99,26% y en la respuesta a PQRS el porcentaje promedio de conformidad fue del 96,8%. Para los otros diez productos no se presentaron productos no conformes.
5. El porcentaje general de Conformidad de los Productos y/o Servicios del Ministerio para el primer trimestre 2022 presentó una disminución de 0,32 puntos porcentuales respecto al cuarto trimestre de la vigencia 2021, al pasar de 98,86% a 98,54%. No obstante, si se compara con el resultado del mismo periodo de la vigencia anterior, el primer trimestre 2021, con una conformidad de 98,15%, se refleja un incremento de 0,39 puntos porcentuales. Por otro lado, conforme con el promedio de Conformidad de los Productos y/o Servicios, se evidencia una disminución progresiva de los últimos tres reportes trimestrales presentados: tercer trimestre 2021 (99,09%), cuarto trimestre 2021 (97,56%) y primer trimestre 2022 (96,42%).
6. Para el primer trimestre 2022, el número total de productos o servicios reportados, y el número total de productos o servicios no conformes, aumentaron con respecto al cuarto trimestre de la vigencia 2021, pasando de 128.110 a 144.480 y de 1.459 a 2.110, respectivamente. Esto hizo que se pasara de un 98,86% en la conformidad general de todos los productos / servicios en el cuarto trimestre de 2021 a un 98,54% en el primer trimestre de 2022.
7. Para el primer trimestre 2022, 17 de las 20 dependencias reportaron productos no conformes en cuanto a la oportunidad de respuesta de las PQRS, siendo un factor que a su vez no permite el cumplimiento del 100% de conformidad de ciertas dependencias que han estado muy cerca de su cumplimiento. En este sentido y considerando la relevancia de mejorar los niveles de oportunidad para la mejora institucional del MEN; se sugiere que a la hora de diligenciar la encuesta de producto y/o servicio no conforme, se incluya tanto el ¿por qué? las PQRS no fueron contestadas en los términos establecidos, como el tratamiento realizado, ya que identificar esta información será útil para abordar aquellos aspectos individuales y comunes para la gestión de su incumplimiento. Así mismo, es importante que las dependencias verifiquen la necesidad de implementar acciones encaminadas a minimizar el incumplimiento de este requisito o a la implementación de planes de mejoramiento, para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.

8. Para el primer trimestre de 2022, las dependencias reportaron un total de 43.653 PQRS, lo que significó un aumento del 49,5% con respecto a las 29.190 PQRS reportadas en el tercer trimestre 2021. Sin embargo, al comparar con el total de las PQRS reportadas durante el tercer trimestre 2021, en el cual se reportaron 45.937, se evidenció que el nivel de atención se niveló respecto las cantidades de PQRS que se venían presentando.
9. Respecto a la información reportada en el producto No. 13 Respuesta a PQRS, se recomienda a las dependencias verificar la información aportada frente a la cantidad de PQRS presentada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el Reportes Indicadores de Oportunidad del Ministerio, por cuanto se evidenciaron considerables diferencias al comparar los datos, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA PSNC	REPORTE PQRS PSNC	REPORTE UAC	VARIACIÓN
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	276	272	-1%
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	774	437	-44%
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	127	141	11%
Dirección de Primera Infancia	231	78	-66%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de TIC	120	24	-80%
Subdirección Calidad y Pertinencia Primera Infancia	32	8	-75%
Subdirección de Acceso	1.598	492	-69%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2825	2.431	-14%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	9011	5.565	-38%
Subdirección de Cobertura de Primera Infancia	130	12	-91%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	7	7	0%
Subdirección de Desarrollo Sectorial de la Educación	1.385	1.264	-9%
Subdirección de Fomento de Competencias	1.195	451	-62%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	298	53	-82%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	4.394	2.501	-43%
Subdirección de Monitoreo y Control	945	363	-62%
Subdirección de Permanencia	486	177	-64%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	3.218	2.546	-21%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	535	442	-17%
Unidad de Atención al Ciudadano	16.066	10.234	-36%
<b>Total General</b>	<b>43.653</b>	<b>27.498</b>	<b>-37%</b>

Elaborado por: Daniela Jiménez Páez – Profesional Especializado SDO

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



# Informe Producto Servicio No Conforme

II Trimestre de 2022

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**

## OBJETIVO

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No Conforme, correspondiente al segundo trimestre del año 2022, 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 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	87,50%	68,75%
	Revisión y Aprobación Técnica	50,00%	
2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación	Planificación - etapa, cumplimiento	100,00%	77,78%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	55,56%	
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%	99,86%
	Oportunidad	99,71%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 3 días	99,71%	99,86%
	Oportunidad - sin evidencias	100,00%	
	Compleitud	99,86%	
6: Proyectos ejecutados	Cumplimiento Metas	100,00%	100,00%
7: Trámites de aseguramiento de la calidad	Oportunidad	66,29%	83,02%
	Respuesta Correcta	99,75%	
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%	



PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
	Notificación - Fuera de término de ley	100,00%	
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	97,30%	98,65%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	
<b>PROMEDIO TOTAL PARA EL MINISTERIO</b>			<b>96,86%</b>

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, II Trimestre de 2022 – MEN

## ANÁLISIS DE REPORTE

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el segundo trimestre de 2022, 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 5 documentos de política, 7 menos que el periodo anterior, siendo estos:

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó el documento:

- Seguimiento de ejecución de recursos FOME - inversión pública

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó el documento:

- Lanzamiento y publicación de la Política Pública de Recursos Educativos

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó el documento:

- Documento de lineamientos y orientaciones para el desarrollo de la etnoeducación afrocolombiana

La Subdirección de Permanencia reportó los siguientes documentos:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares
- Directiva Ministerial de Gestión del Riesgo

Las demás dependencias reportaron que en el segundo trimestre de 2022 no realizaron ningún diseño de este tipo de documentos.

Respecto a los productos no conformes para este trimestre, la Subdirección de Permanencia reportó que se presentó la necesidad de realizar ajuste por revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno o las necesidades y expectativas de la política objetivo al documento Directiva Ministerial de Gestión del Riesgo, pasando de Directiva Ministerial a Circular, y la subdirección de Fomento de Competencias indicó que no contó con todas las revisiones y aprobaciones técnicas y metodológicas establecidas. Estas dos situaciones hicieron que el porcentaje promedio alcanzado de conformidad para este producto fuera de un 68,75%.

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

Para el trimestre evaluado, se reportaron 18 documentos de instrumentos de política pública, 5 menos que en el primer trimestre de 2022. Los documentos reportados por las dependencias fueron los siguientes:

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó:

- Matriz de compromisos de planeación estratégica de la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó que desarrolló de los siguientes instrumentos de política:

- Orientaciones Curriculares para la Educación Artística y Cultural.
- Orientaciones Curriculares para la Educación Física, Recreación y Deporte.
- Orientaciones Curriculares para el área de Tecnología e Informática en la Educación Básica y Media – continúa desarrollo
- Orientaciones para el diseño e implementación de Modelos Educativos Flexibles.
- Orientaciones Técnicas, Pedagógicas y Administrativas para la Atención Educativa a estudiantes en condición de enfermedad – continúa desarrollo

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

- Resolución para la adopción de los lineamientos de prevención, detección y atención a las VBG

La Dirección de Calidad de la EPBM reportó:

- Nota Técnica Programa Todos a Aprender
- Nota Técnica Doble Titulación

La Subdirección de Fomento de Competencias reportó los siguientes documentos:

- Inclusión y equidad: hacia la construcción de una política de educación inclusiva para Colombia.

- Documento Ruta de divulgación del Saber Pedagógico de experiencias significativas, se encuentra en proceso de revisión y aprobación del despachos de la viceministra
- Lineamientos y orientaciones para la implementación del programa

La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reportó:

- La Adenda a las Orientaciones POAIV 2022

La Dirección de Primera Infancia reportó los siguientes documentos:

- Decreto reglamentario de la educación inicial
- Lineamientos FONIÑEZ

La Subdirección de Calidad Primera Infancia reportó:

- Decreto reglamentario Ley 2025/2020

La Subdirección de Cobertura Primera Infancia reportó los siguientes documentos:

- Proyecto tipo salas de lectura
- Orientaciones Acogida, Bienestar y Permanencia

Para el periodo evaluado la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, la Subdirección de Calidad Primera Infancia, la Subdirección de Cobertura Primera Infancia y la Dirección de Primera Infancia, indicaron que un total de seis (6) documentos presentaron modificación durante su construcción, como resultado de la revisión técnica.

Como resultado del reporte, el porcentaje total de conformidad de este producto en el Ministerio para el periodo fuera de un 77,78%, lo cual representó un decremento de 7,22% con respecto al primer trimestre de 2022.

La Subdirección de Permanencia respondió "Otro" a la pregunta: ¿Cuántos instrumentos de política estaban en proceso de definición o se definieron?, pero en ¿Cuántos instrumentos de política estaban en proceso de definición o se definieron? Deja la casilla en blanco; la justificación que señala es: "Desde el grupo no se han gestionado documentos mediante el cual se establezcan instrumentos de política, por lo tanto no se reporta". Por lo anterior se recomienda que en futuras ocasiones indique que son cero instrumentos.

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

Para el segundo trimestre de 2022 se reportaron un total de 6 documentos de este tipo; presentándose un aumento de 2 documentos. Los documentos reportados fueron:

- Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, no informa la política o instrumento evaluado pero indica que estuvo a cargo del Grupo de Fomento al

Acceso y Permanencia en ES, Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, Dirección de Fomento de la Educación Superior.

- La Dirección de Calidad de la EPBM indica que se realizaron dos evaluaciones, pero solo reporta "DNP realiza la evaluación de Doble Titulación"
- La Dirección de Fomento de la Educación Superior reporta "Desde la dirección se realizó el seguimiento a Generación E como parte de la evaluación durante del programa"
- La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reporta 2 evaluaciones, pero solo solo informa sobre una: "Los profesionales de la SFI con asignación de ETC para acompañamiento en formulación y evaluación de POAIV"

De acuerdo con lo reportado por las dependencias, en el segundo trimestre de 2022 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 informaron un total de 2640 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio; esta cifra representa un aumento de 311% respecto al primer trimestre de 2022, cuando se reportaron 641 asistencias técnicas. Esta cifra se explica principalmente porque la Subdirección de Desarrollo sectorial de ES reportó 1208 asistencias técnicas en el trimestre, entendiendo que estas son por demanda en "atención especializada por mesa de ayuda" de SNIES, que permite "asesorar, orientar, apoyar, capacitar y facilitar que las instituciones de educación superior cumplan los esquemas, procesos y procedimientos de las etapas de cargue, validación, auditoría, consolidación, generación de bases de datos de cierre estadístico y publicación de indicadores, estadísticas y cifras oficiales de educación superior en Colombia"; cumpliéndose así con lo establecido en el procedimiento de Asistencia Técnica.

La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reporta que 2 asistencias técnicas no se realizaron, de acuerdo con lo establecido dentro de la programación de asistencia técnica; respecto a la causa y el tratamiento informa para estas fue: "Arauca (3857) – Cancelación de vuelo por mal clima y se realiza la reprogramación con la ETC con el tiempo dispuesto por ellos." Y "Chía (3761) – Reprogramación por parte de la ETC dado que se encontraban en auditoria."

Respecto al cumplimiento de los requisitos de coherencia y oportunidad se observa un promedio total de 99,86% de producto conforme.

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

Para el segundo trimestre de 2022, únicamente la Subdirección de Fortalecimiento Institucional reporta una evidencia documental de asistencia técnica que tuvo modificaciones con el fin de ajustar o mejorar su contenido; para esto señala: "En la auditoría se percata que no estaba el acta de aceptación de la asistencia, se tenía el soporte pero no había sido cargado. La información finalmente fue cargada correctamente"

La Subdirección de Permanencia reporta que, "Sí" se ha identificado la no entrega de informes de asistencia técnica después de un acompañamiento realizado, pero no indica cuáles o cuántos.

De acuerdo con lo anterior se reporta un promedio total de conformidad del 99,71% en oportunidad y 99,86% en completitud para este producto.

## **6. Proyectos ejecutados**

Para el segundo trimestre de 2022 se reportaron en total 531 observándose una disminución de 1.506 proyectos, principalmente en los reportados por la Subdirección de Acceso.

Las dependencias reportaron así:

- Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES, 1 proyecto
- Subdirección de Acceso, 522 proyectos
- Subdirección de Permanencia, 5 proyectos
- Subdirección de Fomento de Competencias, 3 proyectos

Respecto a este producto se observó que las dependencias reportaron un 100% de conformidad respecto al cumplimiento de sus respectivas metas.

## **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 tramitaron en total de 58.463 solicitudes esto representó un incremento del 1,91% respecto al cuarto trimestre de 2021 donde se informó un total de 57.365 trámites.

Del total de trámites reportados para el segundo trimestre de 2022 el 88,3% son de la Unidad de Atención al Ciudadano (51.648), el 9,13% de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de ES (5.339) y el 2,52% de la Dirección de Calidad de EPBM (1.476). Para el periodo evaluado al igual que en el periodo anterior, la



Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que no se realizó ningún trámite de este tipo.

Respecto a la oportunidad que se dio en la atención de los trámites se observa un reporte promedio de producto conforme de 66,29% lo que representa una disminución en un 30,49% respecto al primer trimestre de 2022 donde se alcanzó un 96,78%. Esta cifra se explica por el porcentaje alcanzado por la Dirección de calidad de la EPBM de tan solo un 12% de trámites conformes en oportunidad.

La Dirección de Calidad de la EPBM informó que esta cifra de producto conforme por oportunidad se dio por: "En atención al levantamiento de la suspensión de términos, todos los procesos que se encontraban en requerimiento al solicitante que no fueron atendidos se tornaron al estado del trámite de archivo expediente, por lo cual el volumen de trámites supera la capacidad humana del área y en consecuencia se proyectó un plan de mejora que actualmente se encuentra en ejecución con el fin de descongestionar el represamiento de solicitudes". Como resultado el porcentaje de producto conforme por oportunidad es de 12% para esta dependencia.

La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES también reportó producto no conforme en cuanto a la oportunidad de respuesta e indicó que a causa fue: "Por que la cantidad de servidores es insuficiente para atender el número de tramites que se reciben y adicional a esto se tiene trabajo represado de años anteriores"; como resultado su porcentaje de producto conforme por oportunidad fue de 86,66%.

La Dirección de Calidad de la EPBM también reporta que se presentó modificación en 11 actos administrativos porque no correspondieron con lo solicitado o por que se presentaron datos erróneos, e indica que la razón fue: "Los recursos interpuestos por los ciudadanos han sido por modificaciones por denominación del establecimiento educativo, lugar de expedición del diploma y del documento de identificación." Por tal razón el porcentaje de conformidad de la dependencia en cuanto a oportunidad de respuesta fue de 99,25%, para un total de porcentaje de producto conforme de 55,72%.

En cuanto al criterio de respuesta correcta en los trámites se observa un 99,75% promedio de producto conforme para el segundo trimestre de 2022, observándose una leve disminución del 0,6% pero un comportamiento similar al cuarto trimestre de 2021 donde se alcanzó un 99,83%. 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 corresponder con lo solicitado y que no se presentaron datos erróneos.

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

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 69 informes de seguimiento al uso de los recursos financieros y reportó la realización del 100% de estos. Respecto al primer trimestre 2022, el cual se reportaron 38 informes, se observó un aumento del 81,5%.

Así mismo, el 100% de la entrega de los informes se realizó dentro del tiempo máximo que se cuenta para su entrega (3 días).

En este sentido, la dependencia informó que:

- “Se realizó cierre fiscal de 68 ETC: Antioquia, Apartadó, Arauca, Armenia, Atlántico, Barranquilla, Bogotá, Bolívar, Boyacá, Buenaventura, Buga, Cali, Cartago, Cesar, Chía, Chocó, Ciénaga, Cúcuta, Dosquebradas, Envigado, Facatativa, Florencia, Floridablanca, Funza, Fusagasuga, Girardot, Girón, Guainía, Guaviare, Huila, Ibagué, Jamundí, La Guajira, Magangué, Magdalena, Malambo, Medellín, Meta, Montería, Mosquera, Nariño, Neiva, Pasto, Piedecuesta, Pitalito, Popayán, Putumayo, Quibdó, Riohacha, Risaralda, Sahagún, San Andrés, Santa Marta, Santander, Sincelejo, Sogamoso, Soledad, Sucre, Tolima, Tuluá, Tumaco, Tunja, Valle, Valledupar, Vaupés, Vichada, Villavicencio, Zipaquirá.
- Se realizó seguimiento permanente a las 96 ETC respecto a la incorporación y ejecución de los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias - FOME 2020 y 2021.”.

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, se reportó un 100% de producto conforme.

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

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 7 informes sobre el cumplimiento de las actividades relacionadas en los planes de desempeño que surgieron a partir de la imposición de medidas preventivas y correctivas, de estos reportó la realización del 100% y la entrega en los tiempos establecidos en el Plan de Desempeño. Esto permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme en los informes de avance de medidas preventivas y correctivas.

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

La dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia, la cual programó y realizó 27 visitas para el período evaluado, de acuerdo con el plan de visitas de seguimiento preventivo de Educación Superior; y reportó la entrega del 100% de los informes en los tiempos establecidos (30 días calendario). Por lo anterior el porcentaje de producto conforme respecto a la entrega en 30 días fue de 100%.

La Subdirección también reportó que el 100% de los informes de seguimiento preventivo a IES se elaboraron en el formato publicado en el SIG, que desarrollaron toda la temática incluida en dicho formato y que ningún informe de seguimiento preventivo ha tenido modificaciones con el fin de completar el contenido requerido. Lo anterior permitió un 100% de producto conforme por completitud en los informes.

Teniendo en cuenta los criterios de oportunidad y completitud, se observa un porcentaje promedio de producto conforme del 100% en los informes de seguimiento preventivo a las IES, para el periodo evaluado.

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

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el segundo trimestre del año 2022 reportó que se impuso una (1) medida preventiva o de vigilancia especial a una Institución de Educación Superior. Así mismo, reporta que el acto administrativo para ordenar la imposición de medida a la IES no debió ser ajustado y que la entrega se hizo dentro de los términos establecidos. Teniendo en cuenta los criterios de pertinencia y oportunidad el porcentaje de producto conforme fue del 100%.

### **12. Apertura de investigación**

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el segundo trimestre del año 2022, no reporta la apertura de investigación a directivos y/o instituciones de educación superior, por esta razón no aplica ningún porcentaje para este período.

### **13. Respuesta a PQRS**

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, presencial y chat, por medio de estos las partes interesadas puede realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS).

Aunque, el trámite de las PQRS se realiza única y exclusivamente mediante el Sistema de Gestión Documental – SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Archivos), a través del cual se lleva a cabo el Proceso de Gestión Documental bajo el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano, es responsabilidad de todas las dependencias del Ministerio cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia frente a la atención de las PQRS, entendiéndose por oportunidad el que, deberá darse repuesta en los términos establecidos en la normativa vigente y por pertinencia que, la respuesta dé solución de fondo a la queja o reclamo interpuesta.

En este sentido, y considerando la sensibilidad y el gran impacto que tienen las PQRS para la toma de decisiones en el Ministerio, a continuación, se informan los resultados más relevantes:

- Durante el segundo trimestre 2022, las 20 dependencias del ministerio reportaron que se presentaron un total de 35.140 PQRS, evidenciándose una disminución en estas, toda vez que, durante el primer trimestre del 2022, se presentaron 43.653 PQRS.



Respecto el requisito de oportunidad, durante el segundo trimestre del 2022, se presentó un porcentaje promedio del 97,30% de producto conforme de respuestas de PQRS que se contestaron en los términos establecidos en la normatividad, evidenciándose un aumento con relación al primer trimestre del 2022, ya que para ese periodo se reportó un nivel de oportunidad del 96,22%.

- Las dependencias que mayor volumen de PQRS reportaron durante el primer trimestre 2022, fueron:
  - Unidad de Atención al Ciudadano = 7.206.
  - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES = 5.644.
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia = 5.339.
  - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo = 5.242.

Considerando el volumen de PQRS que se maneja en la entidad y que, la atención de las PQRS requiere un constante seguimiento para definir acciones de manera oportuna, se presenta en la Tabla 2. el resultado obtenido por las 20 dependencias del Ministerio en el cumplimiento en la oportunidad de la atención de las PQRS, para el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2021 y primero y segundo trimestre de 2022.

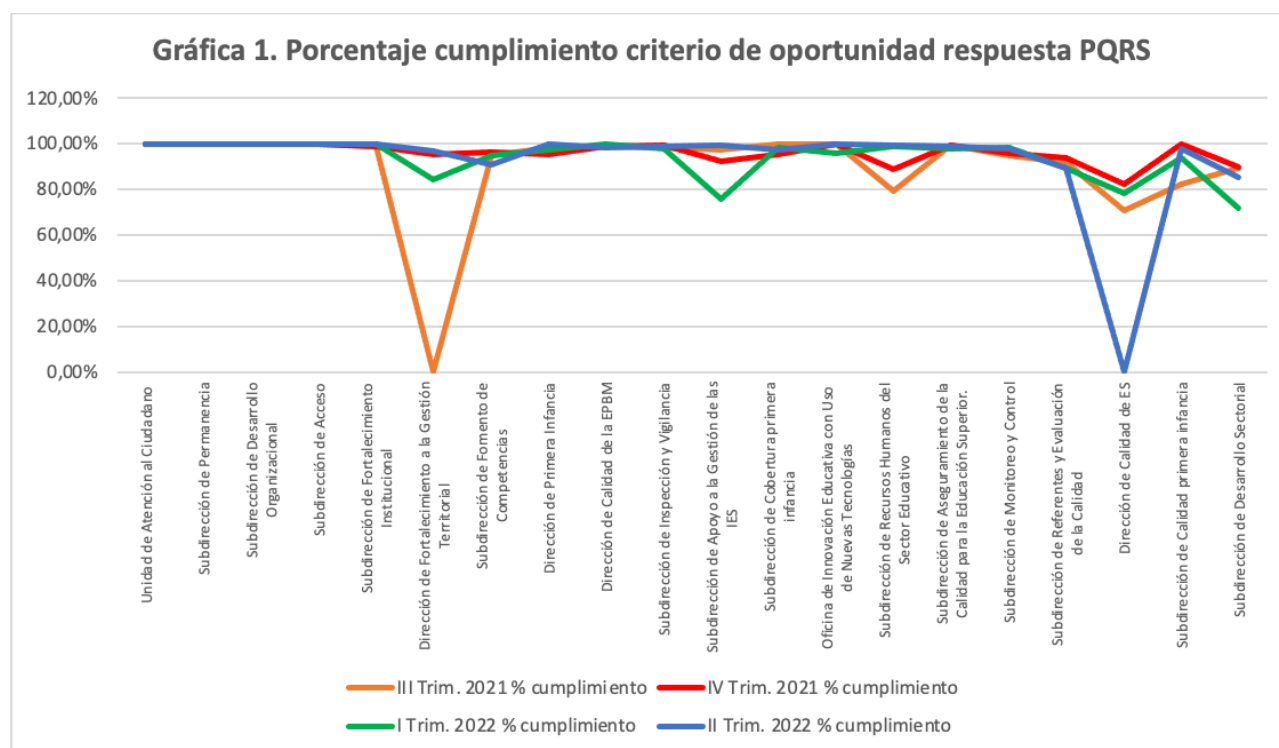
<b>Dependencia</b>	<b>III Trim. 2021 % cumplimiento</b>	<b>IV Trim. 2021 % cumplimiento</b>	<b>I Trim. 2022 % cumplimiento</b>	<b>II Trim. 2022 % cumplimiento</b>
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Acceso	99,59%	99,57%	99,75%	99,54%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,77%	98,82%	99,66%	99,65%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	NA	95,21%	84,25%	96,92%
Subdirección de Fomento de Competencias	94,87%	96,45%	94,90%	90,70%
Dirección de Primera Infancia	98,11%	95,54%	97,40%	100,00%
Dirección de Calidad de la EPBM	99,04%	99,04%	99,87%	98,08%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	98,30%	99,11%	97,79%	98,80%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	97,51%	92,20%	75,93%	99,36%
Subdirección de Cobertura primera infancia	100,00%	95,45%	98,46%	97,10%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	100,00%	100,00%	95,83%	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	79,06%	88,57%	99,01%	99,52%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	99,43%	99,07%	97,63%	98,62%



Dependencia	III Trim. 2021 % cumplimiento	IV Trim. 2021 % cumplimiento	I Trim. 2022 % cumplimiento	II Trim. 2022 % cumplimiento
Subdirección de Monitoreo y Control	94,86%	95,79%	98,20%	97,74%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	91,94%	93,94%	89,16%	89,55%
Dirección de Calidad de ES	70,70%	82,33%	78,26%	NA
Subdirección de Calidad primera infancia	82,35%	100,00%	93,75%	97,87%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	89,30%	90,00%	71,99%	85,29%

Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencias 2021 y 2022

Así mismo, en la Gráfica 1. se observa el comportamiento, las variaciones y las tendencias registradas de los dos últimos trimestres de 2021 y los dos primeros trimestres de 2022 en la oportunidad de respuesta en la atención de las PQRS.



A partir la anterior información, se puede concluir:

- Tres (3) de las 20 dependencias: la Unidad de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Permanencia y la Subdirección de Desarrollo Organizacional, han mantenido el cumplimiento del requisito de oportunidad del 100% durante la dos últimos trimestres de 2021 y los dos primeros trimestres de 2022, toda vez que



todas las PQRS fueron contestadas en los tiempos establecidos en la normatividad. Cabe destacar la gestión realizada por la Unidad de Atención al Ciudadano, que a pesar de que es la dependencia que reportó el mayor número de PQRS del periodo ha logrado alcanzar y sostener este nivel de oportunidad.

- Otras dos (2) dependencias también lograron en este segundo trimestre alcanzar un 100% de oportunidad en la respuesta de PQRS: Dirección de Primera Infancia y la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías.
- Cuatro (4) dependencias: Subdirección de Acceso, la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo, reportaron un cumplimiento de oportunidad mayor al 99% durante el segundo trimestre 2022.

Cabe resaltar la consolidación del nivel de oportunidad en la atención de PQRS que se evidencia por parte de la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES que pasó de 75,93% a 99,36 % de un trimestre a otro.

La subdirección de Acceso, la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, y la Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo han mantenido, estos dos últimos trimestres, su indicador de oportunidad de PQRS por encima de 99%

- Ocho (8) dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de oportunidad mayor al 90%:
  - Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial
  - Subdirección de Fomento de Competencias
  - Dirección de Calidad de la EPBM
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia
  - Subdirección de Cobertura primera infancia
  - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.
  - Subdirección de Monitoreo y Control
  - Subdirección de Calidad primera infancia
- Dos (2) de las dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de oportunidad entre el 80% y 90% en el segundo trimestre de 2022;
  - Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad: comparando el resultado actual (89,55%) con el del periodo anterior (89,16%) se evidencia un pequeño aumento del nivel de cumplimiento de la oportunidad, pero la cifra se mantiene constante. Por lo tanto, se recomienda evaluar al interior de la dependencia las causas, para determinar las mejoras que se puedan implementar a partir de las necesidades identificadas y abordar de una manera efectiva las acciones frente los retrasos en las atenciones a las PQRS.
  - Subdirección de Desarrollo Sectorial: se evidencia un aumento en cuanto el cumplimiento de la oportunidad pasando de 71,99% a 85,29%. Por lo que se recomienda identificar las buenas prácticas realizadas que

permitieron que se diera esta mejora en la oportunidad, consolidarlas y fortalecerlas para incrementar estos resultados.

- En el trimestre evaluado ninguna dependencia reporta una oportunidad de atención de PQRS inferior al 80%.

Teniendo en cuenta los resultados observados en el segundo trimestre de 2022 sobre la atención oportuna de PQRS, se evidencia avance en la oportunidad de respuesta; sin embargo, con el fin de trabajar en la mejora continua y dado que la atención oportuna de PQRS está dada por términos legales, es importante que las dependencias verifiquen la necesidad de implementar acciones encaminadas a minimizar el incumplimiento de este requisito o la implementación de planes de mejoramiento, para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.

En términos generales, se observó que para el primer trimestre de 2022 se tuvo un promedio total de 97,30% de producto conforme, en la atención oportuna de las PQRS por parte de las dependencias, y que se dio un 100% de producto conforme respecto a la pertinencia de las respuestas.

Teniendo en cuenta los promedios alcanzados por cada dependencia para los dos requisitos (oportunidad y pertinencia) se obtiene un promedio total en el Ministerio de 98,65% de producto conforme en la respuesta a las PQRS.

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

Para el segundo trimestre de 2022, la Unidad de Atención al Ciudadano reportó 33.533 solicitudes de atención a la ciudadanía, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales con que cuenta el ministerio: telefónico, presencial y chat, indicando que el 100% de las solicitudes de servicios de atención a la ciudadanía cumplieron con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio con el outsourcing, así como también el 100% de las solicitudes tuvieron una respuesta que dio solución de fondo a la consulta realizada y con la utilización del lenguaje claro en la respuesta, de acuerdo con lo identificado por el supervisor del contrato de outsourcing. Cabe mencionar que, respecto al reporte del primer trimestre de 2022, de 39.326 solicitudes de atención ciudadana, se evidencia una disminución del 14% en las solicitudes recibidas para el primer trimestre de 2022.

De acuerdo con el informe de la Unidad de Atención al Ciudadano se observó un 100% de producto conforme en la oportunidad y la pertinencia en la atención a la ciudadanía.

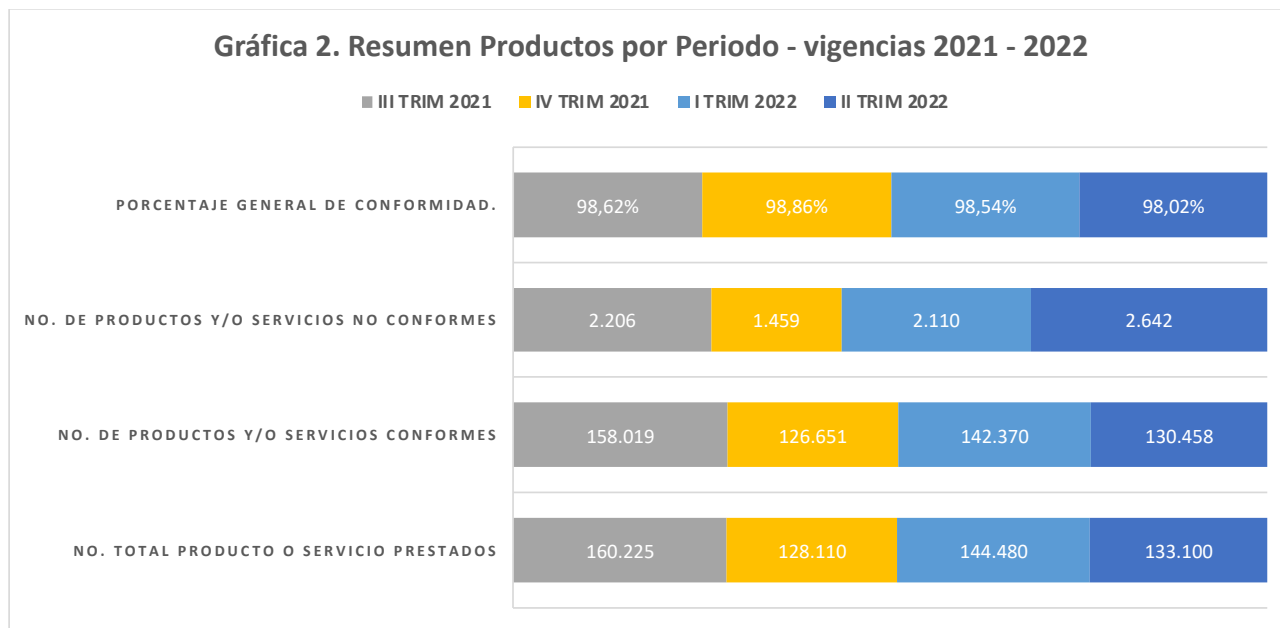
#### **Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio.**

Con relación al total de productos entregados por el Ministerio, en el segundo trimestre del año 2022 se puede evidenciar una disminución en la cantidad total productos/servicios con respecto al primer trimestre de 2022 (Ver Gráfica 2), y adicionalmente, se observa un decremento de 0,52 puntos en el porcentaje general de conformidad como se observa en la Tabla 3.





Aunque, la tendencia para el 2021 fue de incremento, pasando de un 98,15% en el primer trimestre a un 98,86% en el cuarto trimestre de 2021, se observó que en la vigencia 2022 se inició con un porcentaje menor al último periodo 2021, lo que se mantiene para este periodo.



Se espera que para la vigencia 2022, al igual que en la vigencia 2021, se presente un incremento progresivo en el porcentaje general de conformidad de todos los productos del Ministerio.

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.
III TRIM 2021	160.225	158.019	2.206	98,62%
IV TRIM 2021	128.110	126.651	1.459	98,86%
I TRIM 2022	144.480	142.370	2.110	98,54%
II TRIM 2022	133.100	130.458	2.642	98,02%

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 segundo trimestre de 2022.



De acuerdo con la información registrada se puede observar que, 3 dependencias alcanzan el 100% en su promedio, al no presentar productos no conformes en su reporte. Estas dependencias representan el 15% de las que realizaron el reporte, y son: la Unidad de Atención al Ciudadano, Subdirección de Desarrollo Organizacional y la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías.

La Dirección de Primera Infancia, presentó el porcentaje promedio más bajo de conformidad total para sus productos y/o servicios, siendo de 75%, esto se debió principalmente a la información reportada sobre los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política pública en educación; esta dependencia representa el 5% de todas las que realizaron el reporte.

Cuatro dependencias, el 20% de las que reportaron, Subdirección de Cobertura Primera Infancia, Subdirección de Calidad Primera Infancia, Dirección de Calidad EPBM y Subdirección de Referentes, tuvieron porcentaje promedio de conformidad en sus productos menor al 90%.

Seis dependencias, el 30% de las que reportaron, alcanzaron un promedio superior al 99%, siendo la principal causa el porcentaje reportado en productos no conformes por oportunidad de respuesta a PQRS. El 30% restante de dependencias tienen un promedio de producto conforme que está entre el 95% y el 96,32%.

Las cifras alcanzadas en el periodo evaluado reflejan un menor desempeño en la conformidad de todos los productos y/o servicios del MEN, ya que para los últimos tres periodos monitoreados se pasó de un 99,09% de conformidad promedio para todas las dependencias en el tercer trimestre de 2021 a un 97,56% en el cuarto trimestre de 2021, luego a un 96,42% en el primer trimestre de 2022 y un 94,56% para el segundo trimestre 2022.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para seis (6) productos se presentaron no conformes, lo que afectó su porcentaje promedio; estos fueron:

- En los documentos en política pública en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 68,75%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Permanencia (50% en pertinencia técnica) y por la Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad (50% en revisión y aprobación)
- En los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 77,78%, debido al porcentaje promedio alcanzado de producto conforme de la Subdirección de Apoyo a las IES y la Dirección de Primera infancia con sus dos Subdirecciones que fue de 50% debido a que, si bien para el criterio de planificación obtuvieron el 100% de producto conforme, para el criterio de revisión y aprobación técnica el resultado fue 0%.
- En las asistencias técnicas, el porcentaje promedio de conformidad fue de 99,86, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en oportunidad, con un 96% de producto conforme.
- En las Evidencias documentales de Asistencia técnica, el porcentaje promedio de conformidad fue de 99,86, debido al porcentaje promedio alcanzado por la



Subdirección de Fortalecimiento Institucional para los criterios de este producto el cual fue de 98%.

- En los trámites de aseguramiento de la calidad, el porcentaje promedio fue de 83,02%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 55,72% en su promedio de productos conformes (12% en oportunidad de respuesta y 99,25% por dar respuesta correcta) y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES que obtuvo un 93,33% en su promedio de productos conformes (86,66% en oportunidad y 100% por dar respuesta correcta)
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad para los dos criterios (oportunidad y pertinencia) fue del 98,65%, esto se debió a que 14 dependencias no cumplieron con la oportunidad de respuesta a sus PQRS.



# MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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%
Dirección de Fomento de ES	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	NA	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,68%	NA	91,61%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	92,64%	NA	97,55%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	NA	NA	NA	NA	NA	NA	93,33%	NA	NA	NA	NA	NA	99,31%	NA	96,32%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	99,40%	NA	99,88%
Subdirección de Acceso	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%		NA	NA	NA	NA	NA	99,77%	NA	99,94%
Subdirección de Permanencia	75,00%	NA	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	95,00%
Dirección de Calidad de la EPBM	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	55,72%	NA	NA	NA	NA	NA	99,04%	NA	88,69%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	50,00%	100,00%	NA	100,00%	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	94,77%	NA	88,95%
Subdirección de Fomento de Competencias	50,00%	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95,35%	NA	90,89%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98,46%	NA	99,49%
Subdirección de Monitoreo y Control	NA	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	98,87%	NA	99,77%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	NA	100,00%	100,00%	98,00%	98,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,82%	NA	99,16%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	100,00%	NA	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,76%	NA	99,92%
Dirección de Primera Infancia	NA	50,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	75,00%
Subdirección de Calidad primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98,94%	NA	87,23%
Subdirección de Cobertura primera infancia	NA	50,00%	NA	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	98,55%	NA	87,14%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100,00%	NA	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%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	NA	100,00%
% de conformidad por cada producto - M EN	68,75%	77,78%	100,00%	99,86%	99,86%	100,00%	83,02%	100%	100,00%	99,26%	NA	100,00%	98,65%	100,00%	94,30%

Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia- II trimestre 2022

Informe Producto Servicio No Conforme



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La consolidación y análisis de la información reportada en el segundo trimestre de 2022 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 tres (3) dependencias realizaron el reporte de forma extemporánea, de acuerdo con lo establecido en la Circular 10 de 2022 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	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	7/07/22	13:28:08
2	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	8/07/22	10:34:15
3	Unidad de Atención al Ciudadano	11/07/22	10:15:51
4	Subdirección de Monitoreo y Control	12/07/22	6:45:00
5	Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	12/07/22	10:40:48
6	Subdirección de Inspección y Vigilancia	13/07/22	9:57:46
7	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	14/07/22	14:25:31
8	Subdirección de Desarrollo Sectorial	14/07/22	12:50:11
9	Subdirección de Acceso	14/07/22	13:58:16
10	Dirección de Calidad de la EPBM	14/07/22	17:12:32
11	Subdirección de Fomento de Competencias	14/07/22	18:29:42
12	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	14/07/22	6:32:45
13	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	14/07/22	3:57:10
14	Dirección de Primera Infancia	14/07/22	15:51:49
15	Subdirección de Calidad Primera Infancia	14/07/22	13:24:59
16	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	14/07/22	13:18:34
17	Subdirección de Desarrollo Organizacional	14/07/22	16:52:21
18	Dirección de Fomento de la Educación Superior	15/07/22	7:07:31
19	Subdirección de Permanencia	15/07/22	3:16:36
20	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	21/07/22	13:11:54

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC II trimestre de 2022

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.

Adicionalmente, se recomienda a los jefes de las dependencias gestionar con los coordinadores y sus equipos la consecución y consolidación de la información de los productos y servicios de los cuales son responsables, para que su reporte sea oportuno, con datos exactos, precisos y de calidad, ya que esta información permitirá a la Alta



Dirección, en el marco de la Revisión por la Dirección, tomar las decisiones que se requieran de cara a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

3. Se recomienda a todos los enlaces revisar la encuesta antes de registrar la información solicitada y responder de manera clara, concreta y concisa a cada una de las preguntas, para que el análisis de la información se pueda realizar adecuadamente.
4. En el segundo trimestre de 2022 se presentaron productos no conformes en seis productos, afectando el porcentaje promedio total de producto conforme. Los productos fueron los siguientes:
  - a. 1: Documento de política pública en educación
  - b. 2: Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación
  - c. 4: Asistencia Técnica
  - d. 5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica
  - e. 7: Trámites de aseguramiento de la calidad
  - f. 13: Respuesta a PQRS
5. Para el segundo trimestre 2022, el número total de productos o servicios reportados disminuyó con respecto al primer trimestre 2022, pasando de 144.480 a 133.100 por otro lado el número total de productos o servicios no conformes pasó de 2.110 a 2.642. Esto hizo que se pasara de un 98,54% en la conformidad general de todos los productos / servicios en el primer trimestre de 2022 a un 98,02% en el segundo trimestre de 2022.
6. Para el segundo trimestre 2022, catorce (14) de las veinte (20) dependencias reportaron productos no conformes en cuanto a la oportunidad de respuesta de las PQRS, siendo un factor que a su vez no permite el cumplimiento del 100% de conformidad de ciertas dependencias que han estado muy cerca de su cumplimiento. En este sentido y considerando la relevancia de mejorar los niveles de oportunidad para la mejora institucional del MEN; se sugiere que a la hora de diligenciar la encuesta de producto y/o servicio no conforme, se incluya tanto el ¿por qué? las PQRS no fueron contestadas en los términos establecidos, como el tratamiento realizado, ya que identificar esta información será útil para abordar aquellos aspectos individuales y comunes para la gestión de su incumplimiento. Así mismo, es importante que las dependencias verifiquen la necesidad de implementar acciones encaminadas a minimizar el incumplimiento de este requisito o a la implementación de planes de mejoramiento, para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.
7. Respecto a los productos o servicios relacionados con trámites, es pertinente que las dependencias responsables de estos validen la información que registran en la Encuesta de Producto o Servicio No Conforme con los datos de operación que reportan periódicamente en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.
8. Respecto a la información reportada en el producto No. 13 Respuesta a PQRS, se recomienda a las dependencias verificar la información aportada frente a la cantidad de PQRS presentada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el Reportes Indicadores de Oportunidad del Ministerio, por cuanto se evidenciaron considerables diferencias al comparar los datos, como se observa a continuación:



DEPENDENCIA PSNC	REPORTE PQRS PSNC	REPORTE UAC	VARIACIÓN
Unidad de Atención al Ciudadano - Grupo de Atención al Ciudadano	7.206	10.267	42%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2.483	1.862	-25%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	741	573	-23%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	5644	6416	14%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	5.339	2.155	-60%
Subdirección de Acceso	1958	532	-73%
Subdirección de Permanencia	543	212	-61%
Dirección de Calidad de la EPBM	1.043	640	-39%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	861	605	-30%
Subdirección de Fomento de Competencias	1.775	649	-63%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	130	86	-34%
Subdirección de Monitoreo y Control	1.060	411	-61%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	569	79	-86%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	5.242	2.742	-48%
Dirección de Primera Infancia	366	45	-88%
Subdirección de Calidad primera infancia	47	4	-91%
Subdirección de Cobertura primera infancia	69	14	-80%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	14	5	-64%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	50	39	-22%
<b>Total General</b>	<b>35.140</b>	<b>27.336</b>	<b>-22%</b>

Elaborado por: Martha Lucía Orozco – Profesional Especializado SDO  
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

# Informe Producto Servicio No Conforme

III Trimestre de 2022  
Subdirección de Desarrollo Organizacional

---



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodología.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Fuente de información de datos.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Análisis de reporte .....</b>	<b>5</b>
4.1 Documento de política pública en educación.....	5
4.2 Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación.....	6
4.3 Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política.....	8
4.4 Asistencia técnica .....	8
4.5 Evidencias documentales de asistencia técnica.....	9
4.6 Proyectos ejecutados .....	9
4.7 Trámites de aseguramiento de la calidad .....	9
4.8 Informe seguimiento al uso de los recursos financieros.....	10
4.9 Informe de avance de medidas preventivas y correctivas.....	11
4.10 Informe de seguimiento preventivo a las IES .....	11
4.11 Medida preventiva o de vigilancia especial.....	11
4.12 Apertura de investigación.....	11
4.13 Respuesta a PQRS .....	12
4.14 Producto atención a la ciudadanía.....	16
4.15 Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio. ....	16
<b>5. Reporte por dependencia.....</b>	<b>17</b>
<b>6. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>21</b>



## 1. Objetivo

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No Conforme correspondiente al tercer trimestre del año 2022, 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.

## 2. 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.

### 3. Fuente de información de datos

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el formulario por 21 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	83,33%	91,67%
	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%	75,00%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	50,00%	
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%	99,83%
	Oportunidad	99,66%	
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	63,95%	81,90%
	Respuesta Correcta	99,86%	
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%

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
10: Informe de seguimiento preventivo a las IES	Oportunidad - Sin informe	100,00%	94,64%
	Oportunidad - después de 30 días	78,57%	
	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	92,88%	96,44%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	
<b>PROMEDIO TOTAL PARA LOS PRODUCTOS DEL MEN</b>			<b>95,68%</b>

Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, III Trimestre de 2022 – MEN

## 4. Análisis de reporte

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el tercer trimestre de 2022, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo de encuesta, nos muestra lo siguiente:

### 4.1 Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 9 documentos de política, 4 más que el periodo anterior, siendo estos:

La Dirección de Fomento de la Educación Superior reportó el documento:

- Procedimiento de la Política de Gratuidad en la ES.

La Dirección de Calidad de Educación Superior reportó 6 documentos:

- Mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior en zonas rurales con condiciones de difícil acceso a la educación superior.
- Resolución 14450 del 25 de julio de 2022 por, 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.
- Directiva Ministerial 02 del 25 de julio del 2022: Orientaciones para el trámite de obtención, renovación y modificación del Registro Calificado.
- En etapa de formulación el Proyecto de resolución por la cual se fijan los honorarios y los gastos de desplazamiento de los miembros del CNA de los integrantes de la sala de evaluación, coordinadores y revisión y consulta de la CONACES, de los pares académicos que participan en los planes de registro calificado y acreditación en alta calidad.
- En etapa de formulación el proyecto de directiva ministerial que busca dar orientaciones sobre programas de maestría en profundización e investigación y solicitudes de otorgamiento y renovación de registro calificado cuando persiste el concepto con observaciones en etapa de pre-radicación.
- En etapa de formulación proyecto de resolución por la cual se modifica parcialmente la resolución 15224 de 2020 y la resolución 21795 de 2020 que establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad institucionales y de programa reglamentadas en el decreto 1075 de 2015, modificada por el decreto 1330 de 2019 para la obtención, modificación y renovación del registro calificado

La Subdirección de Permanencia reportó 2 documentos:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares.
- Circular Gestión Integral del Riesgo Escolar.

Las demás dependencias reportaron que en el tercer trimestre de 2022 no realizaron ningún diseño de este tipo de documentos.

Respecto a los productos no conformes para este trimestre, la Subdirección de Permanencia reportó que se presentó la necesidad de realizar ajuste por revisión de pertinencia y alineación con el plan de gobierno o las necesidades y expectativas de la política objetivo, al documento Directiva Ministerial de Gestión del Riesgo, pasando de Directiva Ministerial a Circular. Esta situación hizo que el porcentaje promedio alcanzado de conformidad para este producto fuera de un 91.67%.

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

Para el trimestre evaluado, se reportaron 12 documentos de instrumentos de política pública, 6 menos que en el segundo trimestre de 2022. Los documentos reportados por las dependencias fueron los siguientes:

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó:

- Caracterización sedes afectadas por temporada de lluvias 2022.
- Caracterización por posible riesgo de afectación - segunda temporada de lluvias 2022
- Informe técnico consolidado del estado actual de afectación y posibles afectaciones en la prestación del servicio educativo por los efectos de la temporada de lluvias 2022

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó que desarrolló de los siguientes instrumentos de política:

- Orientaciones para el diseño e implementación de Modelos Educativos Flexibles.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad

La Dirección de Calidad de Educación Superior reportó que desarrolló de los siguientes instrumentos de política:

- Nota orientadora sobre consenso de denominaciones de especialidades médico – quirúrgicas de 5 de julio de 2022.
- Nota Orientadora sobre Internacionalización
- Propuesta de indicadores para la internacionalización de 11 de julio de 2022.

La Subdirección de Acceso reportó:

- Proyecto de resolución por la cual se establecen las condiciones generales que rigen el proceso de gestión de la cobertura educativa a cargo de las entidades territoriales certificadas en educación.

La Subdirección de Permanencia que desarrolló de los siguientes instrumentos de política:

- Circular Orientaciones para la incorporación de los procesos de gestión integral del riesgo en los establecimientos educativos.
- Proyecto de Decreto por el cual se adiciona la Sección 10 al Capítulo 5, Título 3, Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación- y se reglamenta el funcionamiento de las residencias escolares

La Subdirección de Cobertura Primera Infancia, reportó:

- Proyecto tipo salas de lectura para la primera infancia.

Para el periodo evaluado la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial, la Subdirección de Permanencia y la Subdirección de Cobertura Primera Infancia, indicaron que un total de seis (6) documentos presentaron modificación durante su construcción, como resultado de la revisión técnica.

Como resultado del reporte, el porcentaje total de conformidad de este producto en el Ministerio para el periodo fue de un 75%, lo cual representó un decremento de 2,78% con respecto al segundo trimestre de 2022.

#### 4.3 Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política

Para el segundo trimestre de 2022 se reportaron un total de 6 documentos de este tipo; siendo la misma cantidad que en el segundo trimestre. Los documentos reportados fueron:

- La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial no informa la política o instrumento evaluado, pero indica que estuvo a cargo de la Dirección de Cobertura, Subdirección de Permanencia, Dirección de Calidad, Subdirección de Competencias, Dirección de Fortalecimiento y la Subdirección de Fortalecimiento Institucional.
- La Subdirección de Fortalecimiento Institucional no informa la política o instrumento evaluado, pero indica que estuvo a cargo del Equipo POAIV.
- La Dirección de Calidad de Educación Superior indica que se remitió el proyecto por la cual se fijan honorarios a la comisión permanente, al Director de Calidad y Despacho de la Viceministra de Educación Superior para la evaluación de pertinencia.
- La Subdirección de Cobertura Primera Infancia, no informa la política o instrumento evaluado, pero indica que estuvo a cargo del ICFES.

De acuerdo con lo reportado por las dependencias, en el tercer trimestre de 2022 se presentó un 100% de conformidad en los documentos de evaluación de política o de instrumento, realizados.

#### 4.4 Asistencia técnica

Durante el período evaluado se informaron un total de 2747 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio; esta cifra representa un aumento de 3,8% respecto al segundo trimestre de 2022, cuando se reportaron 2640 asistencias técnicas.

La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reporta que 2 asistencias técnicas no se realizaron, de acuerdo con lo establecido dentro de la programación de asistencia técnica; respecto a la causa y el tratamiento informa que, para estas fue: Floridablanca: no pudo desarrollarse teniendo en cuenta que las personas que conforman el equipo de IVC en esa ETC, no tenían vínculo laboral - contrato vigente con la entidad, y Cauca: se reprogramó para el 02 de septiembre, por solicitud de la Secretaria de Educación del Cauca.

Respecto al cumplimiento de los requisitos de coherencia y oportunidad se observa un promedio total de 99,83% de producto conforme.

#### 4.5 Evidencias documentales de asistencia técnica

Para el tercer trimestre de 2022, de las 2747 asistencias técnicas realizadas, se evidencia cumplimiento en oportunidad, completitud y evidencias.

De acuerdo con lo anterior se reporta un promedio total de conformidad del 100.00% en oportunidad y completitud para este producto.

#### 4.6 Proyectos ejecutados

Para el tercer trimestre de 2022 se reportaron en total 525 proyectos, entre los que se encuentran 512 proyectos de infraestructura de la Subdirección de Acceso. Se observa una disminución de 5 proyectos con respecto al trimestre anterior en el que se reportaron 531 proyectos.

Las dependencias reportaron así:

- Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad, 1 proyecto
- Subdirección de Fomento de Competencias, 3 proyectos
- Subdirección de Fortalecimiento Institucional, 1 proyecto
- Subdirección de Acceso, 512 proyectos (Infraestructura)
- Subdirección de Permanencia, 6 proyectos
- Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media, 2 proyectos

Respecto a este producto se observó que las dependencias reportaron un 100% de conformidad respecto al cumplimiento de sus respectivas metas.

#### 4.7 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 tramitaron en total de 61.785 solicitudes, esto representó un incremento del 5.38% respecto al trimestre anterior, donde se informó un total de 58.463 trámites.

Del total de trámites reportados para el tercer trimestre de 2022 el 88,58% son de la Unidad de Atención al Ciudadano (54.731), el 10.23% de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad de ES (6.324) y el 1.18% de la Dirección de Calidad de EPBM (730). Para el periodo evaluado al igual que en el periodo anterior, la Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó que no se realizó ningún trámite de este tipo.

Respecto a la oportunidad que se dio en la atención de los trámites se observa un reporte promedio de producto conforme de 63.95% lo que representa una disminución en un 2.34% respecto al segundo trimestre de 2022 donde se alcanzó un 66.29%. Esto

en razón a lo informado por la Dirección de calidad de la EPBM que disminuyó del 12% reportado en el segundo trimestre, a 0% durante el tercer trimestre en trámites conformes en oportunidad; y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior pasó de un 86,66% de oportunidad en el segundo trimestre, a un 91.84% en el tercer trimestre.

La Dirección de Calidad de la EPBM informó que esta cifra de producto conforme por oportunidad se dio porque hay represamiento desde el 2019, por diversas razones: Dificultades en la plataforma, falta de personal, suspensión de términos por la pandemia, cambios en los Directores de Calidad, baja asignación de presupuesto para el área de convalidaciones y las necesidades requeridas. También, reporta que se presentó modificación en 3 actos administrativos porque no correspondieron con lo solicitado o por que se presentaron datos erróneos, e indica que la razón fue: “Por solicitud de modificación de lugar de expedición del documento, digitación de nombres o apellidos de los convalidante”. Por tal razón el porcentaje de conformidad de la dependencia en cuanto a oportunidad de respuesta fue de 99,59%, para un total de porcentaje de producto conforme de 49.79%.

La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES también reportó producto no conforme en cuanto a la oportunidad de respuesta e indicó que a causa fue: “Por el alto número de tramites, insuficiencia de personal y procesos administrativos”; sin embargo, su porcentaje de producto conforme por oportunidad fue de 91.84%, siendo superior en un 5,18% al reportado en el segundo trimestre que fue del 86,66%.

En cuanto al criterio de respuesta correcta en los trámites se observa un 99.86% promedio de producto conforme para el tercer trimestre de 2022, observándose un incremento del 0,11% con respecto al trimestre anterior, y un comportamiento similar al cuarto trimestre de 2021 donde se alcanzó un 99,83%.

Del total de trámites, la Unidad de Atención al Ciudadano reporta la conformidad del 100% de estos por no requerir modificaciones, por corresponder con lo solicitado y que no se presentaron datos erróneos, la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reporta el 95,92%, y la Dirección de Calidad de la EPBM, reporta el 49,79%.

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, se reportó un 81.90% de producto conforme.

#### 4.8 Informe seguimiento al uso de los recursos financieros

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 6 informes de seguimiento al uso de los recursos financieros y reportó la realización del 100% de estos. Respecto al segundo trimestre 2022, el cual se reportaron 69 informes, se observó una disminución del 91,3%. Así mismo, el 100% de la entrega de los informes se realizó dentro del tiempo máximo que se cuenta para su entrega (5 días).

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, se reportó un 100% de producto conforme.



## 4.9 Informe de avance de medidas preventivas y correctivas

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 3 informes sobre el cumplimiento de las actividades relacionadas en los planes de desempeño que surgieron a partir de la imposición de medidas preventivas y correctivas, de estos reportó la realización del 100% y la entrega en los tiempos establecidos en el Plan de Desempeño. Esto permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme en los informes de avance de medidas preventivas y correctivas.

## 4.10 Informe de seguimiento preventivo a las IES

La dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia, la cual programó y realizó 14 visitas para el período evaluado, de acuerdo con el plan de visitas de seguimiento preventivo de Educación Superior; aunque, reportó la entrega del 100% de los informes, informó que el seguimiento a las Instituciones de Educación Superior “Corporación Rafael Nuñez, Universidad de Pamplona y Politécnico Jaime Isaza Cadavid”, se entregó por fuera del término establecido (30 días calendario). Sobre la causa de incumplimiento, la dependencia reportó que “por la carga operativa los equipos de visita no radicarón los informes en el tiempo establecido”, esta situación hizo que el porcentaje de producto conforme respecto a la entrega en 30 días fuera de 78.6%.

Teniendo en cuenta los criterios de oportunidad y completitud, se observa un porcentaje promedio de producto conforme de 94.64% en los informes de seguimiento preventivo a las IES, para el período evaluado.

## 4.11 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 2022 reportó que se impuso una (4) medidas preventivas o de vigilancia especial a Instituciones de Educación Superior. Así mismo, reporta que los actos administrativos para ordenar la imposición de medidas a las IES no debieron ser ajustados y que la entrega se hizo dentro de los términos establecidos. Teniendo en cuenta los criterios de pertinencia y oportunidad el porcentaje de producto conforme fue del 100%.

## 4.12 Apertura de investigación

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el tercer trimestre del año 2022, reporta 6 aperturas de investigación a directivos y/o instituciones de educación superior, las cuales fueron pertinentes y entregadas en los plazos establecidos. El cumplimiento de los requisitos permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme para el período evaluado.

#### 4.13 Respuesta a PQRS

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, presencial y chat, por medio de estos las partes interesadas puede realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS).

Aunque, el trámite de las PQRS se realiza única y exclusivamente mediante el Sistema de Gestión Documental – SGDEA (Sistema de Gestión Documental y Archivos), a través del cual se lleva a cabo el Proceso de Gestión Documental bajo el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano, es responsabilidad de todas las dependencias del Ministerio cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia frente a la atención de las PQRS, entendiéndose por oportunidad el que, deberá darse repuesta en los términos establecidos en la normativa vigente y por pertinencia que, la respuesta dé solución de fondo a la queja o reclamo interpuesta.

En este sentido, y considerando la sensibilidad y el gran impacto que tienen las PQRS para la toma de decisiones en el Ministerio, a continuación, se informan los resultados más relevantes:

- Durante el tercer trimestre 2022, las 20 dependencias del ministerio reportaron que se presentaron un total de 52.568 PQRS, evidenciándose un aumento del 49,59% en estas, toda vez que, durante el segundo trimestre del 2022 se presentaron 35.140 PQRS.
- Respecto el requisito de oportunidad, durante el tercer trimestre del 2022, se presentó un porcentaje promedio del 92,88% de producto conforme de respuestas de PQRS que se contestaron en los términos establecidos en la normatividad, evidenciándose una disminución del 4,42% con relación al segundo trimestre del 2022, ya que para ese periodo se reportó un nivel de oportunidad del 97,30%.
- Las dependencias que mayor volumen de PQRS reportaron durante el tercer trimestre 2022, fueron:
  - Unidad de Atención al Ciudadano = 28.500
  - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES = 5.261
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia = 5.392
  - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo = 3.429

Considerando el volumen de PQRS que se maneja en la entidad y que, la atención de las PQRS requiere un constante seguimiento para definir acciones de manera oportuna, se presenta en la Tabla 2. el resultado obtenido por las 20 dependencias del Ministerio en el cumplimiento en la oportunidad de la atención de las PQRS, para el cuarto trimestre de la vigencia 2021, el primero, segundo y tercer trimestre de 2022.

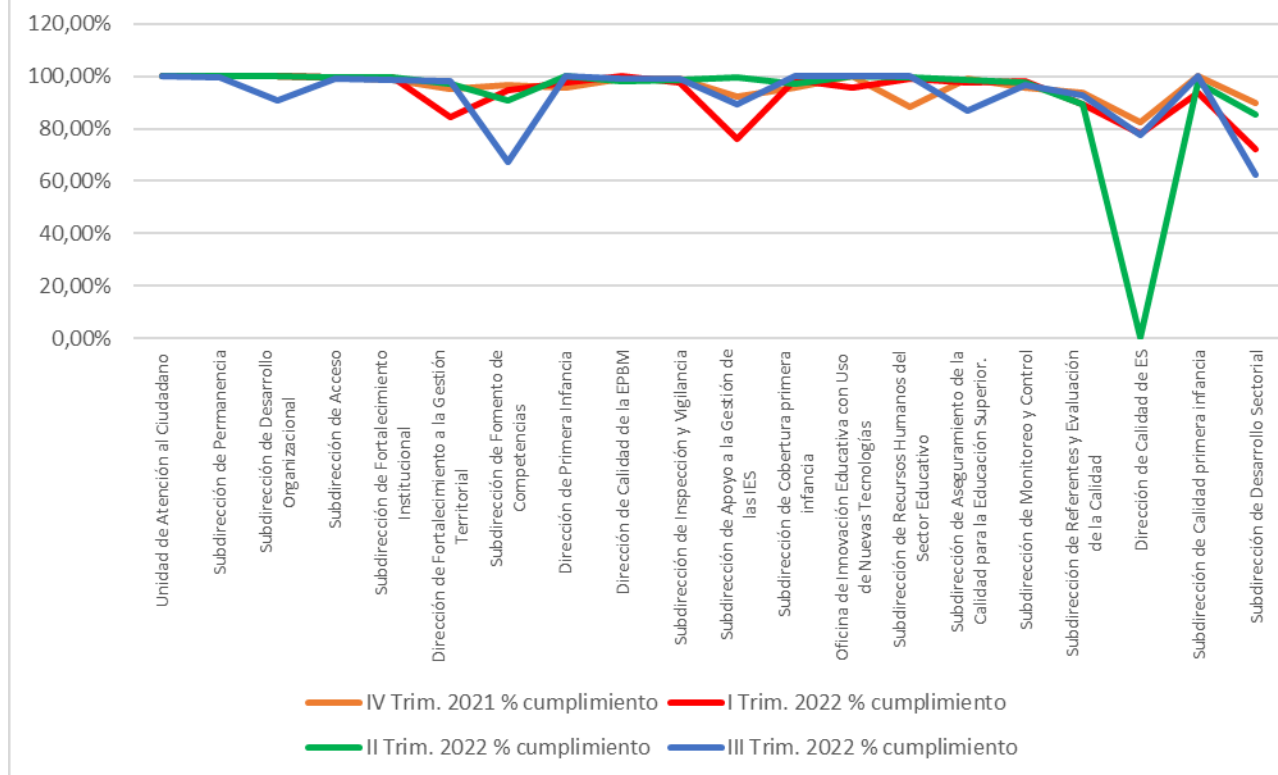


Dependencia	IV Trim. 2021 % cumplimiento	I Trim. 2022 % cumplimiento	II Trim. 2022 % cumplimiento	III Trim. 2022 % cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	100,00%	99,79%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	100,00%	90,91%
Subdirección de Acceso	99,57%	99,75%	99,54%	99,13%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	98,82%	99,66%	99,65%	98,78%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	95,21%	84,25%	96,92%	98,00%
Subdirección de Fomento de Competencias	96,45%	94,90%	90,70%	67,39%
Dirección de Primera Infancia	95,54%	97,40%	100,00%	100,00%
Dirección de Calidad de la EPBM	99,04%	99,87%	98,08%	99,01%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	99,11%	97,79%	98,80%	99,18%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	92,20%	75,93%	99,36%	89,45%
Subdirección de Cobertura primera infancia	95,45%	98,46%	97,10%	100,00%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	100,00%	95,83%	100,00%	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	88,57%	99,01%	99,52%	99,91%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	99,07%	97,63%	98,62%	87,06%
Subdirección de Monitoreo y Control	95,79%	98,20%	97,74%	96,43%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	93,94%	89,16%	89,55%	92,60%
Dirección de Calidad de ES	82,33%	78,26%	0 No reportó dato	77,42%
Subdirección de Calidad primera infancia	100,00%	93,75%	97,87%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	90,00%	71,99%	85,29%	62,57%

Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencias 2021 y 2022

Así mismo, en la Gráfica 1. se observa el comportamiento, las variaciones y las tendencias registradas en el último trimestre de 2021 y los tres trimestres transcurridos de 2022 en la oportunidad de respuesta en la atención de las PQRS.

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



A partir la anterior información, se pude concluir:

- La Unidad de Atención al Ciudadano ha mantenido el cumplimiento del requisito de oportunidad del 100% durante el último trimestre de 2021 y los tres primeros trimestres de 2022, toda vez que todas las PQRS fueron contestadas en los tiempos establecidos en la normatividad. Cabe destacar la gestión realizada por la Unidad de Atención al Ciudadano, que a pesar de que es la dependencia que reportó el mayor número de PQRS del periodo ha logrado alcanzar y sostener este nivel de oportunidad.
- Otras cuatro (4) dependencias también lograron en este tercer trimestre alcanzar un 100% de oportunidad en la respuesta de PQRS: Dirección de Primera Infancia, la Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías, Subdirección de Calidad primera infancia y la Subdirección de Cobertura primera infancia.
- Cinco (5) dependencias: Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo, Subdirección de Permanencia, Subdirección de Inspección y Vigilancia, Subdirección de Acceso y la Dirección de Calidad de Educación Preescolar, Básica

y Media reportaron un cumplimiento de oportunidad mayor al 99% durante el tercer trimestre 2022.

- Cinco (5) dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de oportunidad mayor al 90%:
  - Subdirección de Monitoreo y Control
  - Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad
  - Subdirección de Desarrollo Organizacional
  - Subdirección de Fortalecimiento Institucional
  - Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial

Cabe resaltar que para la Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad se evidencia un aumento en cuanto el cumplimiento de la oportunidad pasando de 89,16% a 89,55% y a 92,60% en los últimos trimestres. Por lo que se recomienda identificar las buenas prácticas realizadas que permitieron que se diera esta mejora en la oportunidad, consolidarlas y fortalecerlas para incrementar estos resultados. Igual situación se presentó con la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial donde se pasó de un 84,25% a un 96,92% y 98%.

- Dos (2) dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de conformidad en oportunidad entre el 80% y 90% en el tercer trimestre de 2022:
  - Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES: la cual luego de haber presentado un incremento en la conformidad en oportunidad de respuesta pasando de tener en el primer trimestre de 2022 un 75,93% a un 99,36% en el segundo trimestre, pero para el tercer trimestre presenta un decremento de casi 10 puntos, alcanzando un 89,45%.
  - La Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la E.S. también presenta un decremento, pasando de tener un 97,63% a un 98,62% y un 87,06% en el periodo evaluado.
- Tres (3) dependencias registran la atención de PQRS con un nivel de conformidad en oportunidad inferior al 80% en el tercer trimestre de 2022:
  - Subdirección de Fomento de Competencias: Ha presentado un decremento en los últimos cuatro periodos; si comparamos el resultado actual de 67,39%, con el del periodo anterior de 90,70%, se evidencia una disminución de 27% en el nivel de cumplimiento de la oportunidad.
  - Subdirección de Desarrollo Sectorial: se evidencia una disminución en cuanto al cumplimiento de la oportunidad de respuesta a PQRS, pasando de 85,29% en el segundo trimestre de 2022 a 62,57% en el tercer trimestre.
  - Dirección de Calidad de ES, que presenta un porcentaje de conformidad en oportunidad de respuesta de 77,42%, muy similar al alcanzado en el primer trimestre de 2022 donde se tuvo un 78,26%.

Para estas dependencias se recomienda que, evalúen las acciones que han tomado frente a los resultados obtenidos en los cuatro últimos periodos, analicen las causas de estos, para determinar las mejoras que se puedan implementar a partir de las necesidades identificadas y abordar de una manera efectiva las acciones frente los retrasos en las atenciones a las PQRS.

En términos generales, se observó que para el tercer trimestre de 2022 se tuvo un promedio de 92.88 % de producto conforme en la atención oportuna de las PQRS por parte de las dependencias, y que se dio un 100% de producto conforme respecto a la pertinencia de las respuestas.

Teniendo en cuenta los promedios alcanzados por cada dependencia para los dos requisitos (oportunidad y pertinencia) se obtiene un promedio total en el Ministerio de 96,44% de producto conforme en la respuesta a las PQRS.

#### 4.14 Producto atención a la ciudadanía

Para el tercer trimestre de 2022, la Unidad de Atención al Ciudadano reportó 45.432 solicitudes de atención a la ciudadanía, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales con que cuenta el ministerio: telefónico, presencial y chat, indicando que el 100% de las solicitudes de servicios de atención a la ciudadanía cumplieron con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio con el outsourcing, así como también el 100% de las solicitudes tuvieron una respuesta que dio solución de fondo a la consulta realizada y con la utilización del lenguaje claro en la respuesta, de acuerdo con lo identificado por el supervisor del contrato de outsourcing. Cabe mencionar que, respecto al reporte del segundo trimestre de 2022, de 33.533 solicitudes de atención ciudadana, se evidencia un incremento del 35,48% en las solicitudes recibidas para el tercer trimestre de 2022.

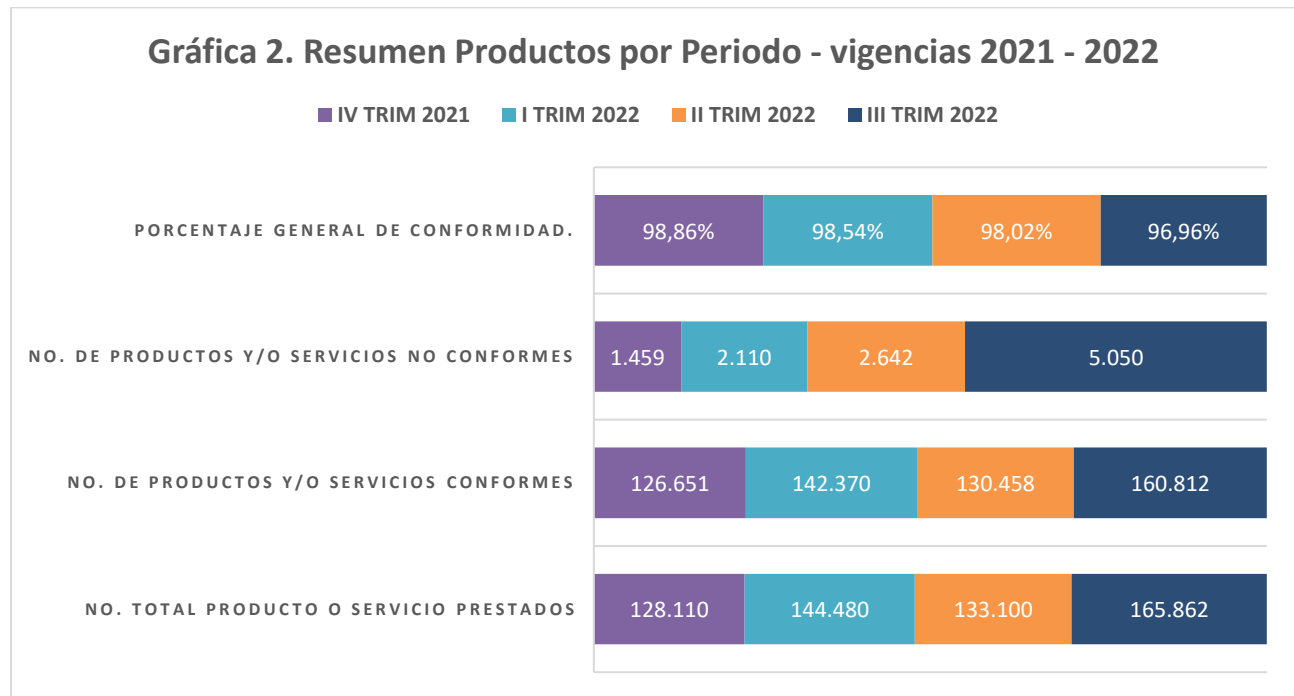
De acuerdo con el informe de la Unidad de Atención al Ciudadano se observó un 100% de producto conforme en la oportunidad y la pertinencia en la atención a la ciudadanía.

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

Con relación al total de productos entregados por el Ministerio, en el tercer trimestre del año 2022 se puede evidenciar un incremento en la cantidad total productos/servicios con respecto al primer y segundo trimestre de 2022 (Ver Gráfica 2), y adicionalmente, se observa un decremento de 1,05 puntos en el porcentaje general de conformidad como se aprecia en la Tabla 3.

Se observa un incremento significativo en el número de productos y/o servicios no conformes pasando de 2.642 en el segundo trimestre, a 5.050 en el tercer trimestre, manteniéndose una tendencia creciente, desde el cuarto trimestre de 2021, para los tres trimestres del 2022.

Igualmente se observa un incremento progresivo de crecimiento en el número de productos y/o servicios conformes para los cuatro trimestres analizados.



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.
IV TRIM 2021	128.110	126.651	1.459	98,86%
I TRIM 2022	144.480	142.370	2.110	98,54%
II TRIM 2022	133.100	130.458	2.642	98,02%
III TRIM 2022	165.862	160.812	5.050	96,96%

Tabla 3 - Resume productos por periodo

## 5. 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 21 dependencias que reportaron su información para el tercer trimestre de 2022.

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 23% de las que realizaron el reporte, y son:



- Unidad de Atención al Ciudadano
- Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías
- Subdirección de Calidad primera infancia
- Dirección de Primera Infancia
- Dirección de fomento de la Educación superior

La Dirección de fortalecimiento a la Gestión Territorial presentó el porcentaje promedio más bajo de conformidad total para sus productos y/o servicios, siendo de 83%, esto se debió principalmente a la información reportada sobre el producto “Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación”, donde alcanzó un promedio de 50% de producto conforme debido a que los tres documentos reportados para el periodo presentaron modificaciones durante su construcción como resultado de la revisión técnica.

Seis (6) dependencias, el 28,5% de las que reportaron, alcanzaron un promedio superior al 99%, siendo la principal causa el porcentaje reportado en productos no conformes por oportunidad de respuesta a PQRS.

Siete (7) dependencias, correspondientes al 33,3% tienen un promedio de producto conforme que está entre el 90% y el 98,9%.

Tres dependencias, correspondiente al 14% de las que reportaron, tuvieron porcentaje promedio de conformidad en sus productos inferior al 90%, son:

- Subdirección de Permanencia
- Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial
- Dirección de Calidad de la EPBM

Las cifras alcanzadas en el periodo evaluado reflejan un incremento respecto al segundo trimestre, donde se presentó un menor desempeño en el promedio de conformidad de los productos para cada dependencia. En los últimos tres periodos monitoreados se pasó de un 97,56% registrado en el cuarto trimestre de 2021 a un 96,42% en el primer trimestre de 2022, un 94,30% en el segundo trimestre y un 96,47% para el tercer trimestre 2022.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para seis (6) productos se presentaron no conformes, lo que afectó su porcentaje promedio; estos fueron:

- En los documentos en política pública en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 91,67%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Permanencia (50% en pertinencia técnica). Sin embargo, se observa un incremento del 22,92% en el porcentaje promedio de conformidad, respecto al segundo trimestre de 2022 cuyo promedio fue de 68,75%.
- En los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 75,00% debido al porcentaje promedio alcanzado de producto conforme de la Subdirección de



Permanencia, Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial y Subdirección de Cobertura primera infancia, áreas que obtuvieron como resultado 0% de conformidad en el criterio de Revisión y Aprobación Técnica; para el criterio de planificación obtuvieron el 100% de producto conforme. Se observa una disminución en el porcentaje promedio de conformidad del 2,78%, con respecto al periodo anterior cuyo promedio fue de 77,78%.

- En las asistencias técnicas, el porcentaje promedio de conformidad fue de 99,83% debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en oportunidad, con un 95% de producto conforme.
- En los trámites de aseguramiento de la calidad, el porcentaje promedio fue de 81,90%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 49,79% en su promedio de productos conformes (0% en oportunidad de respuesta y 99,59% por dar respuesta correcta), disminuyendo en un 5,93% con respecto al trimestre anterior, en el cual su promedio fue de 55,72%. Y la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES que obtuvo un 95,92% en su promedio de productos conformes (91,84% en oportunidad y 100% por dar respuesta correcta), con un incremento del 2,59% con respecto al periodo anterior, que fue de 93,33%.
- En Informe de seguimiento preventivo a las IES el porcentaje promedio de producto conforme fue de 94,64%, debido a que la Subdirección de Inspección y Vigilancia obtuvo un 78,6% en oportunidad de respuesta, representando esto una disminución de 5,36% con respecto al segundo trimestre cuyo promedio de conformidad para todos los criterios fue del 100%.
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad para los dos criterios (oportunidad y pertinencia) fue del 96,44%, esto se debió a que 15 dependencias no cumplieron con la oportunidad de respuesta a sus PQRS, disminuyendo el promedio para los dos criterios en un 2,21% con respecto al periodo anterior que fue de 98,65%.



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%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Calidad primera infancia	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	100,00%
Dirección de Primera Infancia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	100,00%
Dirección de fomento de la Educación superior	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,96%	N/A	99,99%
Subdirección de Acceso	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,57%	N/A	99,91%
Subdirección de Monitoreo y Control	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	98,21%	N/A	99,64%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	N/A	N/A	100,00%	97,44%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,39%	N/A	99,36%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	N/A	100,00%	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96,30%	N/A	99,26%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	94,64%	100,00%	100,00%	99,59%	N/A	99,04%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95,45%	N/A	98,48%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	94,73%	N/A	98,24%
Dirección de Calidad de ES	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	88,71%	N/A	97,18%
Subdirección de Fomento de Competencias	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	83,70%	N/A	95,92%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	95,92%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93,53%	N/A	94,72%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	81,28%	N/A	93,76%
Subdirección de Cobertura primera infancia	N/A	50,00%	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	90,00%
Subdirección de Permanencia	75,00%	50,00%	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,90%	N/A	87,48%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	N/A	50,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	99,00%	N/A	83,00%
Dirección de Calidad de la EPBM	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	49,79%	NA	NA	NA	NA	NA	99,51%	N/A	89,86%
% de conformidad por cada producto - M EN	91,67%	75,00%	100,00%	99,83%	100,00%	100,00%	81,90%	100,00%	100,00%	94,64%	100,00%	100,00%	96,44%	100,00%	96,47%

## 6. Conclusiones y recomendaciones

La consolidación y análisis de la información reportada en el tercer trimestre de 2022 permitió evidenciar lo siguiente, respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. Para el período evaluado, reportaron veinte (21) 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 (2) dependencias realizaron el reporte de forma extemporánea, de acuerdo con lo establecido en la Circular 10 de 2022 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	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	6/10/2022	20:50:03
2	Dirección de Fomento de la Educación Superior	7/10/2022	16:21:17
3	Unidad de Atención al Ciudadano	10/10/2022	12:59:56
4	Oficina de Innovación Educativa con uso de Nuevas Tecnologías	11/10/2022	19:52:12
5	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	12/10/2022	11:17:06
6	Subdirección de Fomento de Competencias	12/10/2022	14:37:52
7	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	14/10/2022	11:19:27
8	Subdirección de Monitoreo y Control	14/10/2022	11:32:30
9	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	14/10/2022	13:45:05
10	Dirección de Calidad de Educación Superior	14/10/2022	14:35:43
11	Subdirección de Desarrollo Organizacional	14/10/2022	16:18:27
12	Subdirección de Inspección y Vigilancia	14/10/2022	16:49:32
13	Subdirección de Desarrollo Sectorial	14/10/2022	16:49:38
14	Subdirección de Acceso	14/10/2022	16:56:17
15	Subdirección de Permanencia	14/10/2022	21:48:53
16	Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media	14/10/2022	22:59:02
17	Dirección de Primera Infancia	14/10/2022	23:51:09
18	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	15/10/2022	0:18:55
19	Subdirección de Calidad Primera Infancia	15/10/2022	0:44:00
20	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior	17/10/2022	19:37:54
21	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las Instituciones de Educación Superior	19/10/2022	7:10:48

Tabla 5 - Orden de reportes PSNC III trimestre de 2022

Teniendo en cuenta 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.

Adicionalmente, se recomienda a los jefes de las dependencias gestionar con los coordinadores y sus equipos la consecución y consolidación de la información de los productos y servicios de los cuales son responsables, para que su reporte sea oportuno, con datos exactos, precisos y de calidad, ya que esta información permitirá a la Alta Dirección, en el marco de la Revisión por la Dirección, tomar las decisiones que se requieran de cara a la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

3. Se recomienda a todos los enlaces revisar la encuesta antes de registrar la información solicitada y responder de manera clara, concreta y concisa a cada una de las preguntas, para que el análisis de la información se pueda realizar adecuadamente.
4. En el tercer trimestre de 2022 se presentaron productos no conformes en seis productos, afectando el porcentaje promedio total de producto conforme. Los productos fueron los siguientes:
  - a. Documento de política pública en educación
  - b. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación
  - c. Asistencia Técnica
  - d. Trámites de aseguramiento de la calidad
  - e. Informe de seguimiento preventivo a las IES
  - f. Respuesta a PQRS
5. Para el tercer trimestre 2022, el número total de productos o servicios reportados aumentó con respecto al segundo trimestre 2022, pasando de 133.100 a 165.862, por otra parte, el número total de productos o servicios no conformes se incrementó notablemente pasando de 2.642 a 5.050. Esto hizo que se pasara de un 98,02% en la conformidad general de todos los productos / servicios en el segundo trimestre de 2022 a un 96,96% en el tercer trimestre de 2022.
6. Para el tercer trimestre 2022, quince (15) de las veintiún (21) dependencias reportaron productos no conformes en cuanto a la oportunidad de respuesta de las PQRS, siendo un factor que a su vez no permite el cumplimiento del 100% de conformidad de ciertas dependencias que han estado muy cerca de su cumplimiento. En este sentido y considerando la relevancia de mejorar los niveles de oportunidad para la mejora institucional del MEN; se sugiere a las dependencias analizar la respuesta dada en la encuesta de producto y/o servicio no conforme al ¿por qué las PQRS no fueron contestadas en los términos establecidos?, como el tratamiento realizado, que identifiquen aquellos aspecto individuales que son la causa del incumplimiento y definan acciones encaminadas a minimizar el incumplimiento de este requisito o a implementar de planes de mejoramiento, para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.
7. Respecto a los productos o servicios relacionados con trámites, es pertinente que las dependencias responsables de estos validen la información que registran en la Encuesta de Producto o Servicio No Conforme con los datos de operación que reportan periódicamente en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.



8. Respecto a la información reportada en el producto No. 13 Respuesta a PQRS, se recomienda a las dependencias verificar la información aportada frente a la cantidad de PQRS presentada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el Reporte Indicadores de Oportunidad del Ministerio, por cuanto se evidenciaron considerables diferencias al comparar los datos, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA PSNC	REPORTE PQRS PSNC	REPORTE UAC	VARIACIÓN
Unidad de Atención al Ciudadano - Grupo de Atención al Ciudadano	28.500	21.199	-26%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2.854	2.409	-16%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	1488	1488	0
Dirección de Calidad de la Educación Superior	124	331	167%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	5261	7216	37%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	5.392	2.909	-46%
Subdirección de Acceso	575	575	0
Subdirección de Permanencia	477	215	-55%
Dirección de Calidad de la EPBM (Incluido PTA)	1.924	1.924	0
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	365	365	0
Subdirección de Fomento de Competencias	644	644	0
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	250	70	-72%
Subdirección de Monitoreo y Control	448	448	0
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	409	98	-76%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	3.429	2.529	-26%
Dirección de Primera Infancia	53	53	0
Subdirección de Calidad primera infancia	6	6	0
Subdirección de Cobertura primera infancia	11	11	0
Subdirección de Desarrollo Organizacional	11	11	0
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	347	41	-88%
<b>Total General</b>	<b>52.568</b>	<b>42.542</b>	<b>-19%</b>

Elaborado por: Sonia Ponce Charria – Profesional Especializado SDO

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

# Informe Producto Servicio No Conforme

IV Trimestre de 2022  
Subdirección de Desarrollo Organizacional

---



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodología.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Fuente de información de datos.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Análisis de reporte .....</b>	<b>5</b>
4.1 Documento de política pública en educación.....	5
4.2 Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación.....	6
4.3 Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política.....	7
4.4 Asistencia técnica .....	7
4.5 Evidencias documentales de asistencia técnica.....	7
4.6 Proyectos ejecutados .....	7
4.7 Trámites de aseguramiento de la calidad .....	8
4.8 Informe de seguimiento al uso de los recursos financieros.....	9
4.9 Informe de avance de medidas preventivas y correctivas.....	9
4.10 Informe de seguimiento preventivo a las IES .....	9
4.11 Medida preventiva o de vigilancia especial.....	10
4.12 Apertura de investigación.....	10
4.13 Respuesta a PQRS .....	10
4.14 Producto atención a la ciudadanía.....	14
4.15 Porcentaje general de conformidad del Producto o Servicio. ....	14
<b>5. Reporte por dependencia.....</b>	<b>16</b>
<b>6. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>19</b>

## 1. Objetivo

Consolidar y analizar los resultados del reporte del Producto y Servicio No Conforme (PSNC) correspondiente al cuarto trimestre del año 2022, identificando debilidades en la prestación de los servicios y productos 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.

## 2. 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 las partes interesadas.



### 3. Fuente de información de datos

Para realizar el seguimiento al tratamiento de PSNC, la Subdirección de Desarrollo Organizacional consolidó la información diligenciada en el formulario por 21 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.

**Tabla 1 - Porcentaje de Producto Conforme, IV Trimestre de 2022 – MEN**

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio 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%	90,00%
	Revisión y Aprobación Técnica - Modificaciones	80,00%	
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%	99,79%
	Oportunidad	99,58%	
5: Evidencias documentales de Asistencia Técnica	Oportunidad - 3 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	69,93%	84,57%
	Respuesta Correcta	99,21%	
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	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	

PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITO	% Promedio Producto Conforme	% Promedio Total
	Oportunidad - Acto No proyectado	NA	
	Notificación - Fuera de término de ley	NA	
13: Respuesta a PQRS	Oportunidad	95,98%	97,99%
	Pertinencia	100,00%	
14: Atención a la ciudadanía.	Oportunidad	100,00%	100,00%
	Pertinencia	100,00%	

## 4. Análisis de reporte

El análisis particular de cada uno de los productos y/o servicios reportados por las dependencias para el cuarto trimestre de 2022, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo de encuesta, nos muestra lo siguiente:

### 4.1 Documento de política pública en educación

Durante el período evaluado se reportó la elaboración de 2 documentos de política, 7 menos que el periodo anterior, siendo estos:

La Subdirección de Permanencia reportó que se continúa con el proceso de formalización del documento:

- Decreto para reglamentar el funcionamiento de las residencias escolares.

La Dirección de Calidad de Educación Superior reportó el documento:

- Proyecto de resolución por la cual se modifica parcialmente la resolución 15178 del 2 de agosto de 2022 que reglamenta el mecanismo de oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior en zonas rurales con condiciones de difícil acceso a la educación superior y se derogan las resoluciones 15224 de 24 de agosto de 2020, 21795 de 19 de noviembre de 2020 y 20600 de 5 de noviembre de 2021, las cuales establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad institucionales y de programa para la obtención, modificación y renovación del registro calificado y se dictan otras disposiciones.

Las demás dependencias reportaron que en el cuarto trimestre de 2022 no realizaron ningún diseño de este tipo de documentos.

Respecto a los productos no conformes para este trimestre, la Subdirección de Permanencia reportó que se presentó la necesidad de realizar ajustes en diferentes aspectos para que el documento quede alineado con la nueva política del gobierno y atendiendo a las observaciones del Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MHCP, Departamento Nacional de Planeación - DNP, Presidencia y la ciudadanía. Esta situación

hizo que el porcentaje promedio alcanzado de conformidad para este producto fuera de un 75,00%.

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

Para el trimestre evaluado, se reportaron 8 documentos de instrumentos de política pública, 4 menos que en el tercer trimestre de 2022. Los documentos reportados por las dependencias fueron los siguientes:

La Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad reportó que desarrolló los siguientes instrumentos de política:

- Orientaciones para el diseño e implementación de Modelos Educativos Flexibles.
- Orientaciones técnicas, pedagógicas y administrativas para la atención educativa a estudiantes en condición de enfermedad.
- Lineamientos y estrategias educativas para la ruralidad en Colombia.

La Subdirección de Acceso reportó:

- La presentación de una norma que deroga la Resolución 7797 de 2015, ante la Dirección de Cobertura y Equidad.

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial reportó que desarrolló de los siguientes instrumentos de política:

- Matriz de Planeación Estratégica.
- Propuesta de Articulado para la construcción de las Bases del Plan Nacional de Desarrollo.

La Dirección de Calidad de Educación Superior reportó que desarrolló el siguiente instrumento de política:

- Resolución 23832 de 19 de diciembre de 2022, por medio de la cual se fijaron los honorarios y gastos de desplazamiento de los miembros del consejo nacional de acreditación CNA, de los integrantes de las salas de evaluación de coordinadores y de revisión y consulta de la CONACES, de los pares académicos que participan en los trámites asociados a registro calificado, institucionales, de acreditación en alta calidad, así como en procesos y proyectos de aseguramiento de la calidad e inspección y vigilancia.

La Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media reportó:

- Nota Técnica "Doble Titulación: Apuesta por la pertinencia y la protección de trayectorias desde la educación media".

Para el periodo evaluado la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial, indicó que los dos (2) documentos presentaron modificación durante su construcción, como resultado de la revisión técnica.

Como resultado del reporte, el porcentaje total de conformidad de este producto en el Ministerio para el periodo fue de un 90%, lo cual representó un incremento de 15% con respecto al tercer trimestre de 2022.

#### 4.3 Documento de evaluación de política pública o de instrumentos de política

Para el cuarto trimestre de 2022 se reportaron un total de 3 documentos de este tipo; 3 menos que en el tercer trimestre. El área que reporta es:

- La Dirección de Fomento de la Educación Superior: no informa la política o instrumento evaluado, pero indica que se realizó en conjunto con la Oficina de Planeación a través del seguimiento mensual por medio del PAI.

De acuerdo con lo reportado por las dependencias, en el cuarto trimestre de 2022 se presentó un 100% de conformidad en los documentos de evaluación de política o de instrumento, realizados.

#### 4.4 Asistencia técnica

Durante el período evaluado se informaron un total de 2439 asistencias técnicas realizadas por las dependencias del Ministerio; esta cifra representa una disminución de 11,2% respecto al tercer trimestre de 2022, cuando se reportaron 2747 asistencias técnicas.

La Subdirección de Fortalecimiento Institucional reporta que, de 16 asistencias técnicas una (1) no se realizó de acuerdo con lo establecido dentro de la programación; respecto a la causa y el tratamiento informa que, por actividades internas que surgieron no fue posible realizar la asistencia técnica en la fecha prevista, y tuvo que ser reprogramada para el mes de diciembre, en la ETC de Quindío.

Respecto al cumplimiento de los requisitos de coherencia y oportunidad, por todas las dependencias que prestaron este servicio en el cuarto trimestre de 2022, se observa un promedio total de 99,79% de producto conforme.

#### 4.5 Evidencias documentales de asistencia técnica

Para el cuarto trimestre de 2022, de las 2439 asistencias técnicas realizadas, se evidencia cumplimiento en oportunidad, completitud y evidencias.

De acuerdo con lo anterior se reporta un promedio total de conformidad del 100.00% en oportunidad y completitud para este producto.

#### 4.6 Proyectos ejecutados

Para el cuarto trimestre de 2022 se reportaron en total 2230 proyectos, entre los que se encuentran 2221 proyectos de infraestructura de la Subdirección de Acceso. Se

observa un incremento de 1705 proyectos con respecto al trimestre anterior en el que se reportaron 525 proyectos.

Las dependencias reportaron así:

- Subdirección de Apoyo a la Gestión de las Instituciones de Educación Superior, 2 proyectos
- Dirección de Fomento de la Educación Superior, 1 proyecto
- Subdirección de Permanencia, 5 proyectos
- Subdirección de Acceso, 2221 proyectos (Infraestructura)
- Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media, 1 proyecto

Respecto a este producto se observó que las dependencias reportaron un 100% de conformidad respecto al cumplimiento de sus respectivas metas.

#### 4.7 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 tramitaron en total de 51.238 solicitudes, esto representó una disminución del 17% respecto al trimestre anterior, donde se informó un total de 61.785 trámites.

Del total de trámites reportados para el cuarto trimestre de 2022 el 91,5% son de la Unidad de Atención al Ciudadano (46.886), el 3,99% de la Subdirección de Inspección y Vigilancia (2.043), el 3,76% de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior (1.928) y el 0,74% de la Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media (381).

Respecto a la oportunidad que se dio en la atención de los trámites se observa un reporte promedio de producto conforme del 69,93%, lo que representa un aumento de un 5,98% respecto al tercer trimestre de 2022 donde se alcanzó un 63,95%; esto en razón a que la Subdirección de Inspección y Vigilancia reportó trámites para el cuarto trimestre con un 100% de producto conforme, a diferencia del tercer trimestre donde reportó cero trámites. Sin embargo, se observa que la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior disminuyó su promedio en un 12,12% con un 79,72% de producto conforme en oportunidad, con respecto al tercer trimestre donde reportó 91,84%.

La Dirección de Calidad del VEPBM informó que se dio un 0% de producto conforme por oportunidad en sus trámites debido a que desde el 2019 se presenta represamiento por dificultades en la plataforma y porque no hay un líder de planta que responda por el proceso. También, reportó que se presentó modificación en 12 actos administrativos por errores de carácter formal y de transcripción por parte del convalidante, que ocasionaron reprocesos en la generación del acto administrativo, por lo que el

porcentaje de conformidad por respuesta correcta en los trámites fue de 96,85%. El total de porcentaje de producto conforme para los dos criterios, en los trámites de esta dependencia fue de 48,43%.

En cuanto al criterio de respuesta correcta en los trámites se observa que en el ministerio se alcanzó un 99.21% (promedio de producto conforme) para el cuarto trimestre de 2022, lo que representó una disminución del 0,65% con respecto al trimestre anterior donde se presentó un 99.86% de producto conforme.

Del total de trámites, la Unidad de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Inspección y Vigilancia reportan la conformidad del 100% de estos por no requerir modificaciones, por corresponder con lo solicitado y que no se presentaron datos erróneos; la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES reporta el 89,86%, y la Dirección de Calidad del VEPBM, reporta el 48,43%.

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, en el cuarto trimestre de 2022, en el ministerio se alcanzó un 84,57% promedio de producto conforme, esto representó un incremento del 2,67% respecto al tercer trimestre.

#### 4.8 Informe de seguimiento al uso de los recursos financieros

La dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 8 informes de seguimiento al uso de los recursos financieros y reportó la realización del 100% de estos. Respecto al tercer trimestre 2022, en el cual se reportaron 6 informes, se observó un incremento del 33,33% en el número de informes. Así mismo, el 100% de la entrega de los informes se realizó dentro del tiempo máximo que se cuenta para su entrega (5 días).

Así las cosas, respecto a los requisitos de completitud y oportunidad, se reportó un 100% de producto conforme.

#### 4.9 Informe de avance de medidas preventivas y correctivas

La única dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Monitoreo y Control; para el período evaluado programó 7 informes sobre el cumplimiento de las actividades relacionadas en los planes de desempeño que surgieron a partir de la imposición de medidas preventivas y correctivas, de estos reportó la realización del 100% y la entrega en los tiempos establecidos en el Plan de Desempeño. Esto permitió que se alcanzara un 100% de producto conforme en los informes de avance de medidas preventivas y correctivas.

#### 4.10 Informe de seguimiento preventivo a las IES

La dependencia responsable de este producto es la Subdirección de Inspección y Vigilancia, la cual programó y realizó 6 visitas para el período evaluado, de acuerdo con el plan de visitas de seguimiento preventivo de Educación Superior; respecto a los criterios de oportunidad reportó la entrega del 100% de los informes.

Teniendo en cuenta los criterios de oportunidad y completitud, se observa un porcentaje de producto conforme de 100% en los informes de seguimiento preventivo a las IES, para el periodo evaluado; esto representa un incremento de 5,36% respecto al tercer trimestre de 2022, periodo en el cual se alcanzó un 94,64%.

#### 4.11 Medida preventiva o de vigilancia especial

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la dependencia responsable de este producto y para el cuarto trimestre del año 2022 reportó que no se impusieron medidas preventivas o de vigilancia especial a Instituciones de Educación Superior.

#### 4.12 Apertura de investigación

La Subdirección de Inspección y Vigilancia es la única dependencia responsable de este producto y para el cuarto trimestre del año 2022, reportó que no se presentaron aperturas de investigación a directivos y/o instituciones de educación superior.

#### 4.13 Respuesta a PQRS

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con diferentes canales de atención a la ciudadanía: telefónico, presencial y chat, por medio de estos las partes interesadas puede realizar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS).

Aunque, el trámite de las PQRS se realiza única y exclusivamente mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA, a través del cual se lleva a cabo el Proceso de Gestión Documental bajo el liderazgo de la Unidad de Atención al Ciudadano, es responsabilidad de todas las dependencias del Ministerio cumplir con los criterios de oportunidad y pertinencia frente a la atención de las PQRS, entendiéndose por oportunidad el que, deberá darse repuesta en los términos establecidos en la normativa vigente y por pertinencia que, la respuesta dé solución de fondo a la queja o reclamo interpuesta.

En este sentido, y considerando la sensibilidad y el gran impacto que tienen las PQRS para la toma de decisiones en el Ministerio, a continuación, se informan los resultados más relevantes:

- Durante el cuarto trimestre 2022, las 20 dependencias del ministerio reportaron que se presentaron un total de 36.801 PQRS, evidenciándose una disminución del 29,99% en estas, toda vez que, durante el tercer trimestre del 2022 se presentaron 52.568 PQRS.
- Respecto el requisito de oportunidad, durante el cuarto trimestre del 2022, se presentó un porcentaje promedio del 95,98% de producto conforme de respuestas de PQRS que se contestaron en los términos establecidos en la normatividad, evidenciándose un incremento del 3,1% con relación al tercer trimestre del 2022, ya que para ese periodo se reportó un nivel de oportunidad del 92,88%.



- Las dependencias que mayor volumen de PQRS reportaron durante el cuarto trimestre 2022, fueron:
  - Unidad de Atención al Ciudadano = 11.596
  - Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES = 5.868
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia = 4.204
  - Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo = 3.599

Considerando el volumen de PQRS que se maneja en la entidad y que, la atención de las PQRS requiere un constante seguimiento para definir acciones de manera oportuna, se presenta en la Tabla 2, el resultado obtenido por las 20 dependencias del Ministerio en el cumplimiento en la oportunidad de la atención de las PQRS, para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre de 2022.

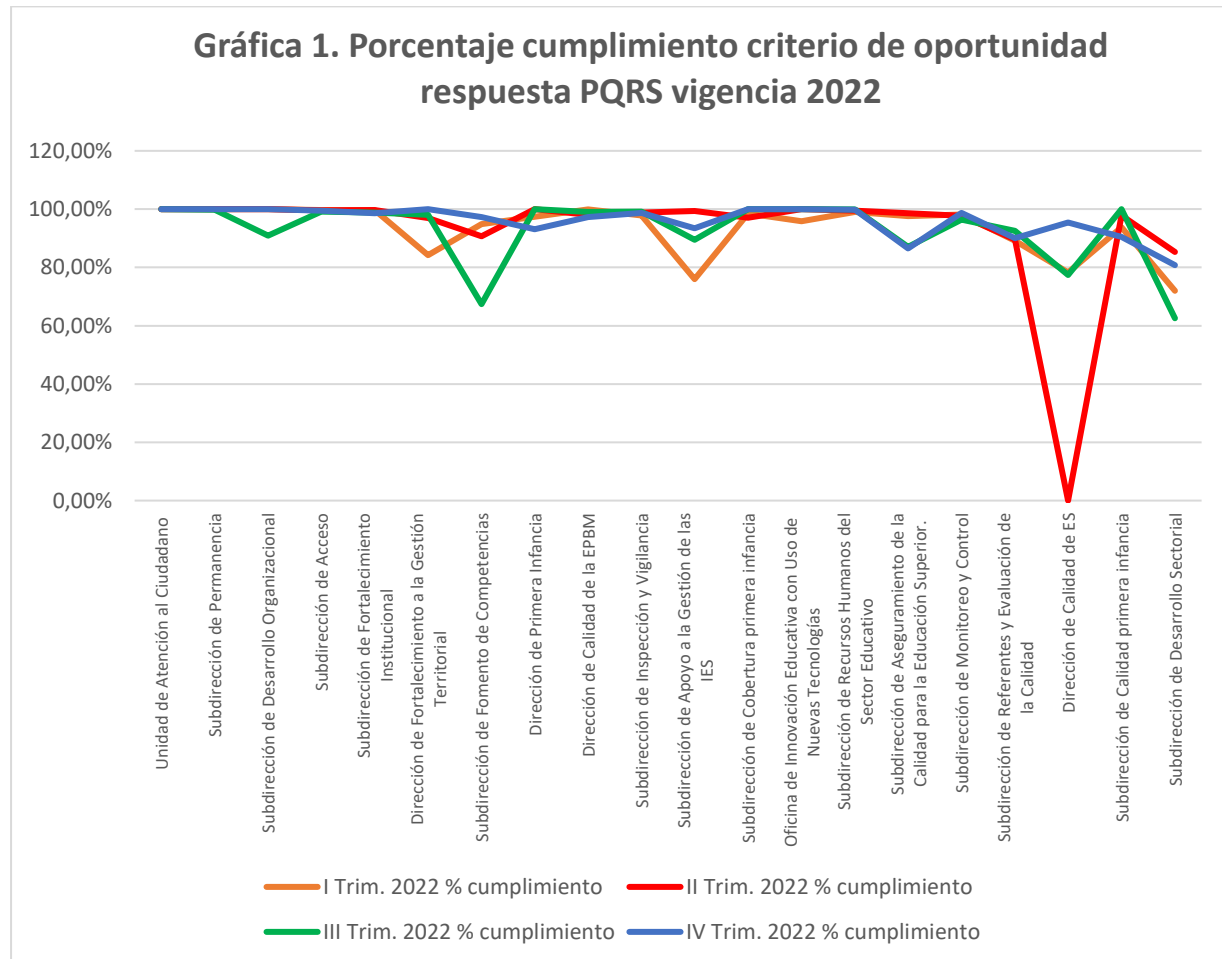
**Tabla 2 - Porcentajes cumplimiento criterio de oportunidad respuesta PQRS vigencias 2021 y 2022**

Dependencia	I Trim. 2022 %	II Trim. 2022 %	III Trim. 2022 %	IV Trim. 2022 %
	cumplimiento	cumplimiento	cumplimiento	cumplimiento
Unidad de Atención al Ciudadano	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Permanencia	100,00%	100,00%	99,79%	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	100,00%	100,00%	90,91%	100,00%
Subdirección de Acceso	99,75%	99,54%	99,13%	99,51%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	99,66%	99,65%	98,78%	98,60%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	84,25%	96,92%	98,00%	100,00%
Subdirección de Fomento de Competencias	94,90%	90,70%	67,39%	97,33%
Dirección de Primera Infancia	97,40%	100,00%	100,00%	93,06%
Dirección de Calidad de la EPBM	99,87%	98,08%	99,01%	97,28%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	97,79%	98,80%	99,18%	98,69%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	75,93%	99,36%	89,45%	93,49%
Subdirección de Cobertura primera infancia	98,46%	97,10%	100,00%	100,00%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	95,83%	100,00%	100,00%	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	99,01%	99,52%	99,91%	99,78%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior.	97,63%	98,62%	87,06%	86,57%
Subdirección de Monitoreo y Control	98,20%	97,74%	96,43%	98,68%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	89,16%	89,55%	92,60%	90,07%
Dirección de Calidad de ES	78,26%	NA	77,42%	95,37%
Subdirección de Calidad primera infancia	93,75%	97,87%	100,00%	90,48%





Así mismo, en la Gráfica 1. se observa el comportamiento, las variaciones y las tendencias registradas en los cuatro trimestres de 2022 en la oportunidad de respuesta en la atención de las PQRS.



**Fuente.** Elaboración propia SDO

A partir de la anterior información, se puede concluir:

- La Unidad de Atención al Ciudadano ha mantenido el cumplimiento del requisito de oportunidad del 100% durante los cuatro trimestres del 2022, toda vez que todas las PQRS fueron contestadas en los tiempos establecidos en la normatividad. Cabe destacar la gestión realizada por la Unidad de Atención al Ciudadano, que a pesar de que es la dependencia que reportó el mayor número de PQRS del periodo ha logrado alcanzar y sostener este nivel de oportunidad.
- Otras cinco (5) dependencias también lograron en el cuarto trimestre alcanzar un 100% de producto conforme en oportunidad en la respuesta de PQRS:

Subdirección de Permanencia, Subdirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial, Subdirección de Cobertura primera infancia y Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías.

- Dos (2) dependencias: Subdirección de Acceso y Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo, reportaron un porcentaje superior al 99% de producto conforme en oportunidad de respuesta a PQRS, durante el cuarto trimestre 2022.
- Diez (10) dependencias registran un porcentaje superior al 90% de producto conforme en oportunidad de respuesta a PQRS:
  - Subdirección de Fortalecimiento Institucional
  - Subdirección de Fomento de Competencias
  - Dirección de Primera Infancia
  - Dirección de Calidad de la EPBM
  - Subdirección de Inspección y Vigilancia
  - Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES
  - Subdirección de Monitoreo y Control
  - Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad
  - Dirección de Calidad de ES
  - Subdirección de Calidad primera infancia
- Dos (2) dependencias registran un porcentaje inferior al 90% de producto conforme en oportunidad de respuesta a PQRS: Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior y Subdirección de Desarrollo Sectorial.

Cabe resaltar que para las áreas que se relacionan a continuación se evidencia un aumento significativo en cuanto al cumplimiento de la oportunidad, así:

- Subdirección de Fomento de Competencias: pasó de 67,39% en el tercer trimestre a 97,33% en el cuarto trimestre, obteniendo un porcentaje superior a los obtenidos en el primer y segundo trimestre de 94,90% y 90,70%, respectivamente.
- Dirección de Calidad de la Educación Superior: pasó de 78,26% en el primer trimestre y 77,43% en el tercer trimestre, a 95,37% en el cuarto trimestre. En el segundo trimestre no reportó PQRS.
- Subdirección de Desarrollo Sectorial: pasó de 62,57% en el tercer trimestre a 80,78% en el cuarto trimestre, sin embargo, este porcentaje es inferior al alcanzado en el segundo trimestre de 85,29% de producto conforme.

Se recomienda a estas áreas identificar las buenas prácticas realizadas, que permitieron esta mejora en la oportunidad, para consolidarlas y fortalecerlas e incrementar sus resultados de producto conforme por oportunidad en PQRS.

En términos generales, se observó que para el cuarto trimestre de 2022 se tuvo un promedio de 95,98% de producto conforme en la atención oportuna de las PQRS por parte de las dependencias, y que se dio un 100% de producto conforme respecto a la pertinencia de las respuestas.

Teniendo en cuenta los promedios alcanzados por cada dependencia para los dos requisitos (oportunidad y pertinencia) se obtiene un promedio total en el Ministerio de 97,99% de producto conforme en la respuesta a las PQRS.

#### 4.14 Producto atención a la ciudadanía

Para el cuarto trimestre de 2022, la Unidad de Atención al Ciudadano reportó 96.930 solicitudes de atención a la ciudadanía, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales con que cuenta el ministerio: telefónico, presencial y chat, indicando que el 100% de las solicitudes de servicios de atención a la ciudadanía cumplieron con los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio con el outsourcing, así como también el 100% de las solicitudes tuvieron una respuesta que dio solución de fondo a la consulta realizada y con la utilización del lenguaje claro en la respuesta, de acuerdo con lo identificado por el supervisor del contrato de outsourcing. Cabe mencionar que, respecto al reporte del tercer trimestre de 2022, de 28.500 solicitudes de atención ciudadana, se evidencia un incremento del 240% en las solicitudes recibidas para el cuarto trimestre de 2022.

La Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES reportó 2534 atenciones a la ciudadanía, las mismas que reporta por PQRS y que, 165 se respondieron fuera de los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio con el outsourcing. El área informa que se realizaron sensibilizaciones con cada uno de los grupos de la SAGIES buscando minimizar los tiempos en las respuestas a los radicados asignados por la UAC desde el SGDEA. Respecto a este reporte es importante que se informe a las dependencias la importancia de tener en cuenta los lineamientos establecidos en el procedimiento y los anexos relacionados con el tratamiento y reporte de los productos y servicios no conformes, en particular la Matriz de Relación de Dependencias vs Productos - PM-AN-06, donde se establece que la única dependencia que reporta el Producto de Atención a la Ciudadanía es la Unidad de Atención al Ciudadano.

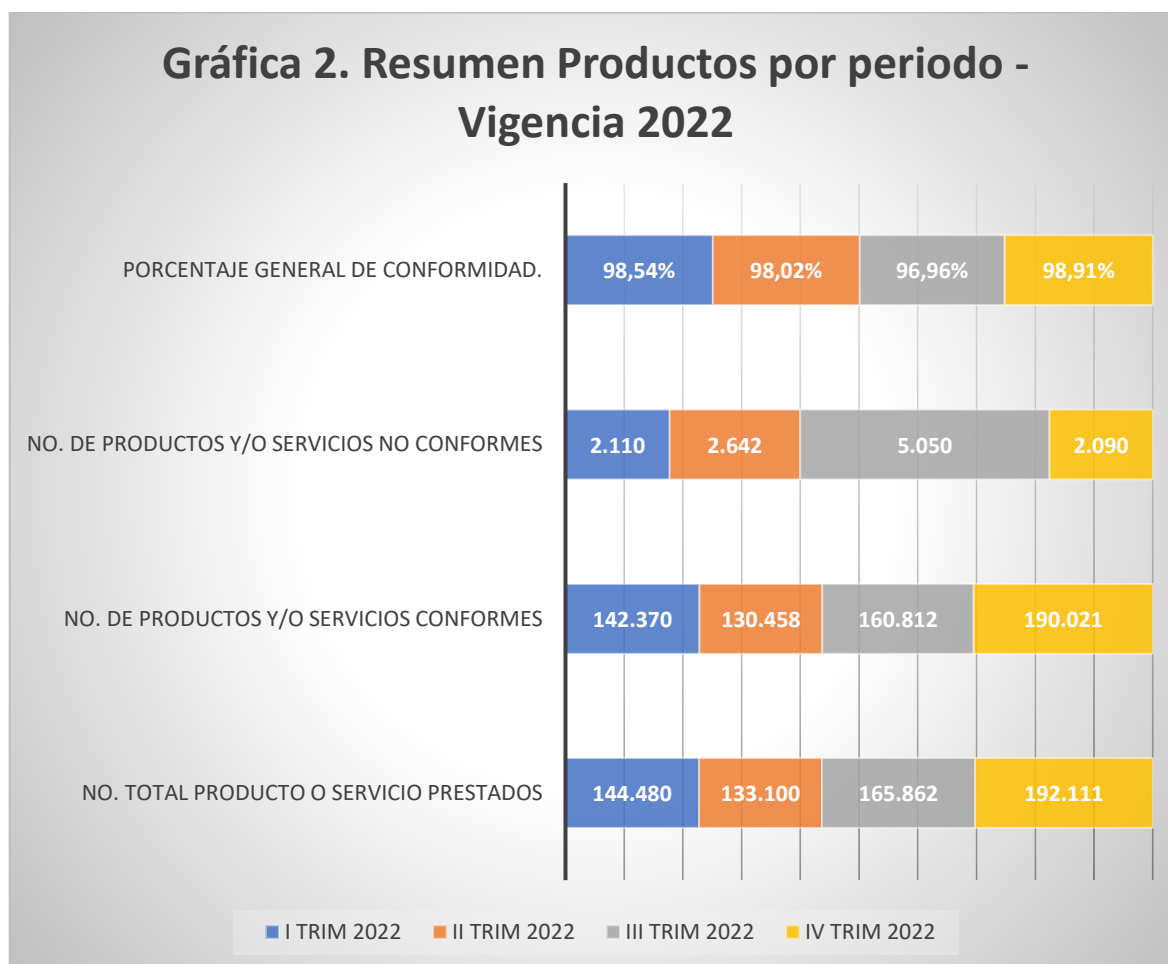
En términos generales, se observó que para el cuarto trimestre de 2022 se tuvo un promedio de 100% de producto conforme en la oportunidad y la pertinencia en la atención a la ciudadanía.

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

Con relación al total de productos entregados por el Ministerio, en el cuarto trimestre del año 2022 se puede evidenciar un incremento en la cantidad total productos/servicios con respecto al primero, segundo y tercer trimestre de 2022, Ver Gráfica 2; adicionalmente, se observa un incremento de 1,88 puntos en el porcentaje general de conformidad como se aprecia en la Tabla 3.

Se observa una disminución significativa en el número de productos y/o servicios no conformes pasando de 5.050 en el tercer trimestre, a 2.090 en el cuarto trimestre. Con respecto al primero y segundo trimestre, también se observa una disminución en los productos no conformes.

Igualmente se observa un incremento progresivo de crecimiento en el número de productos y/o servicios conformes para los cuatro trimestres analizados.



**Fuente.** Elaboración propia SDO

**Tabla 3 - Resumen productos por periodo**

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 2022	144.480	142.370	2.110	98,54%
II TRIM 2022	133.100	130.458	2.642	98,02%
III TRIM 2022	165.862	160.812	5.050	96,96%
IV TRIM 2022	192.111	190.021	2.090	98,91%

## 5. 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 21 dependencias que reportaron su información para el cuarto trimestre de 2022.

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 23% de las que realizaron el reporte, y son:

1. Unidad de Atención al Ciudadano
2. Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías
3. Dirección de Fomento de la Educación superior
4. Subdirección de Desarrollo Organizacional
5. Subdirección de Cobertura primera infancia

La Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial presentó el porcentaje promedio más bajo de conformidad total para sus productos y/o servicios, siendo de 75%, esto se debió principalmente a la información reportada sobre el producto "Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación", donde alcanzó un promedio de 50% de producto conforme debido a que los dos documentos reportados para el periodo presentaron modificaciones durante su construcción como resultado de la revisión técnica.

Siete (7) dependencias, el 33% de las que reportaron, alcanzaron un promedio superior al 99%, siendo la principal causa de que no alcanzaran el 100%, el porcentaje reportado en productos no conformes por oportunidad de respuesta a PQRS.

Ocho (8) dependencias, el 38% de las que reportaron, tuvieron porcentaje promedio de conformidad en sus productos entre 90% y 98,76%.

Las cifras alcanzadas en el periodo evaluado reflejan un incremento respecto al tercer trimestre, donde se presentó un menor desempeño en el promedio de conformidad de los productos para cada dependencia. Los porcentajes consolidados fueron: 96,42% en

el primer trimestre; 94,30% en el segundo trimestre; 96,47% para el tercer trimestre; 96,89% en el cuarto trimestre de 2022.

El análisis del desempeño del total de las dependencias por producto refleja que, para cinco (5) productos se presentaron no conformes, lo que afectó su porcentaje promedio; estos fueron:

- En los documentos en política pública en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 75%, debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Permanencia de 50% (0% en pertinencia técnica). Se observa una disminución del 16,67% en el porcentaje promedio de conformidad, respecto al tercer trimestre de 2022 cuyo promedio fue de 91,67%.
- En los documentos mediante los cuales se establece un instrumento de política en educación, el porcentaje promedio de conformidad fue del 90% debido al porcentaje promedio alcanzado de producto conforme de la Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial de 50% (0% de conformidad en el criterio de Revisión y Aprobación Técnica). Se observa un aumento en el porcentaje promedio de conformidad del 15%, con respecto al periodo anterior cuyo promedio fue de 75%.
- En las asistencias técnicas, el porcentaje promedio de conformidad fue de 99,79% debido al porcentaje promedio alcanzado por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en oportunidad de 94%, lo que hizo que se tuviera un 96,88% de producto conforme para los dos criterios.
- En los trámites de aseguramiento de la calidad, el porcentaje promedio fue de 84,57%, debido a que la Dirección de Calidad de la EPBM obtuvo un 48,43% en su promedio de productos conformes (0% en oportunidad de respuesta y 96,85% por dar respuesta correcta), sin embargo, se dio un incremento en un 2,67% con respecto al trimestre anterior, en el cual su promedio fue de 81,90%.
- En la respuesta a PQRS, el porcentaje promedio de conformidad para los dos criterios (oportunidad y pertinencia) fue del 97,99%, esto se debió a que 14 dependencias no cumplieron con la oportunidad de respuesta a sus PQRS. Sin embargo, se observa un aumento del 1,55% en el promedio para los dos criterios con respecto al periodo anterior que fue de 96,44%.



**Tabla 4 - Porcentaje Promedio de Producto Conforme por Dependencia - IV trimestre 2022**

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: Asesoría Técnica	5: Evidencias documentales de Asesoría 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 PQR S	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%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	100,00%
Dirección de fomento de la Educación superior	N/A	N/A	100,00%	N/A	N/A	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	NA	NA	NA	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	N/A	100,00%
Subdirección de Cobertura primera infancia	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	100,00%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,89%	N/A	99,96%
Subdirección de Acceso	NA	100,00%	NA	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,76%	N/A	99,95%
Subdirección de Monitoreo y Control	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	99,34%	N/A	99,87%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	100,00%	N/A	N/A	100,00%	NA	NA	99,35%	N/A	99,87%
Subdirección de Fomento de Competencias	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	98,66%	N/A	99,55%
Dirección de Calidad de ES	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	97,69%	N/A	99,23%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96,74%	100,00%	99,19%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	N/A	100,00%	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	95,04%	N/A	98,76%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	N/A	N/A	N/A	96,88%	100,00%	N/A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	99,30%	N/A	98,72%
Subdirección de Calidad primera infancia	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	95,24%	N/A	98,41%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	N/A	N/A	N/A	100,00%	100,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90,39%	N/A	96,80%
Dirección de Primera Infancia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	96,53%	N/A	96,53%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la ES	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	89,86%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	93,29%	N/A	91,57%
Dirección de Calidad de la EPBM	N/A	100,00%	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	48,43%	NA	NA	NA	NA	NA	98,64%	N/A	91,18%
Subdirección de Permanencia	50,00%	N/A	N/A	100,00%	100,00%	100,00%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	100,00%	N/A	90,00%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	N/A	50,00%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00%	N/A	75,00%
% de conformidad por cada producto - MEN	75,00%	90,00%	100,00%	99,79%	100,00%	100,00%	84,57%	100,00%	100,00%	100,00%	N/A	N/A	97,99%	100,00%	96,89%

Informe Producto Servicio No Conforme



## 6. Conclusiones y recomendaciones

La consolidación y análisis de la información reportada en el cuarto trimestre de 2022 permitió evidenciar lo siguiente, respecto a la generación de Producto y/o Servicio No Conforme:

1. Para el período evaluado, reportaron veinte (21) 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 todas las dependencias realizaron el reporte dando cumplimiento a lo establecido en la Circular 10 de 2022 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:

**Tabla 5 - Orden de reportes PSNC IV trimestre de 2022**

Orden	Dependencia	Fecha	Hora
1	Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la E.S.	11/01/2023	16:50pm
2	Subdirección de Inspección y Vigilancia	16/01/2023	16:44pm
3	Oficina de Innovación Educativa con uso de Nuevas Tecnologías	17/01/2023	15:53pm
4	Subdirección de Desarrollo Sectorial	18/01/2023	10:43am
5	Subdirección de Monitoreo y Control	18/01/2023	11:37am
6	Unidad de Atención al Ciudadano	18/01/2023	11:02am
7	Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	18/01/2023	16:15pm
8	Subdirección de Desarrollo Organizacional	19/01/2023	8:36am
9	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	19/01/2023	12:14pm
10	Oficina de Innovación Educativa con uso de Nuevas Tecnologías	19/01/2023	19:35pm
11	Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	20/01/2023	8:06am
12	Dirección de Fomento de la Educación Superior	20/01/2023	9:40am
13	Subdirección de Permanencia	20/01/2023	9:43am
14	Subdirección de Acceso	20/01/2023	10:28am
15	Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	20/01/2023	11:28am
16	Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	20/01/2023	12:12pm
17	Dirección de Calidad de Educación Superior	20/01/2023	15:20pm
18	Subdirección de Fomento de Competencias	20/01/2023	20:04pm
19	Dirección de Calidad de la Educación Preescolar Básica y Media	20/01/2023	20:37pm
20	Dirección de Primera Infancia	20/01/2023	21:56pm
21	Subdirección de Calidad Primera Infancia	20/01/2023	22:07pm
22	Subdirección de Cobertura Primera Infancia	20/01/2023	22:14pm





3. Se recomienda a todos los enlaces, revisar la encuesta antes de registrar la información solicitada y responder de manera clara, concreta y concisa a cada una de las preguntas, para que el análisis de la información se pueda realizar adecuadamente.
4. En el cuarto trimestre de 2022 se presentaron productos no conformes en cinco productos, afectando el porcentaje promedio total de producto conforme. Los productos fueron los siguientes:
  - a. Documento de política pública en educación
  - b. Documento mediante el cual se establece un instrumento de política pública en educación
  - c. Asistencia técnica
  - d. Trámites de aseguramiento de la calidad
  - e. Respuesta a PQRS
5. Para el cuarto trimestre 2022, el número total de productos o servicios reportados aumentó con respecto al tercer trimestre 2022, pasando de 165.862 a 192.111, por otra parte, el número total de productos o servicios no conformes disminuyó notablemente pasando de 5.050 a 2.090, esto hizo que se pasara de un 96,96% en la conformidad general de todos los productos / servicios en el tercer trimestre de 2022 a un 98,891% en el cuarto trimestre de 2022.
6. Para el cuarto trimestre 2022, catorce (14) de las veinte (20) dependencias reportaron productos no conformes en cuanto a la oportunidad de respuesta de las PQRS, siendo un factor que a su vez no permite el cumplimiento del 100% de conformidad. En este sentido y considerando la relevancia de mejorar los niveles de oportunidad para la mejora institucional del MEN; se sugiere a las dependencias analizar la respuesta dada en la encuesta de producto y/o servicio no conforme al ¿por qué las PQRS no fueron contestadas en los términos establecidos? así como el tratamiento que se dio. Que se identifiquen aquellos aspectos individuales que son las causas del incumplimiento y que se definan acciones encaminadas a minimizarlas, o implementar planes de mejoramiento para que la gestión del Ministerio no se vea afectada.
7. Respecto a los productos o servicios relacionados con trámites, es pertinente que las dependencias responsables de estos validen la información que registran en la Encuesta de Producto o Servicio No Conforme, con los datos de operación que reportan periódicamente en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.
8. Respecto a la información reportada en el producto No. 13 Respuesta a PQRS, se recomienda a las dependencias verificar la información aportada frente a la cantidad de PQRS presentada por la Unidad de Atención al Ciudadano en el Reporte Indicadores de Oportunidad del Ministerio, por cuanto se evidenciaron considerables diferencias al comparar los datos, como se observa a continuación:



**Tabla 6 – Variación reporte PQRS dependencias vs Unidad de Atención al Ciudadano**

DEPENDENCIA PSNC	REPORTE PQRS PSNC	REPORTE UAC	VARIACIÓN
Unidad de Atención al Ciudadano	11.596	11.691	0,82%
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	2.534	1.730	-31,73%
Subdirección de Desarrollo Sectorial	541	498	-7,95%
Dirección de Calidad de la Educación Superior	648	312	-51,85%
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para la E.S.	5868	6419	9,39%
Subdirección de Inspección y Vigilancia	4.204	3.130	-25,55%
Subdirección de Acceso	1838	658	-64,20%
Subdirección de Permanencia	508	184	-63,78%
Dirección de Calidad de la EPBM	957	804	-15,99%
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad	413	323	-21,79%
Subdirección de Fomento de Competencias	1.385	659	-52,42%
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	801	130	-83,77%
Subdirección de Monitoreo y Control	759	498	-34,39%
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	357	102	-71,43%
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educativo	3.599	2.537	-29,51%
Dirección de Primera Infancia	317	38	-88,01%
Subdirección de Calidad primera infancia	21	8	-61,90%
Subdirección de Cobertura primera infancia	92	25	-72,83%
Subdirección de Desarrollo Organizacional	154	17	-88,96%
Oficina de Innovación Educativa con Uso de Nuevas Tecnologías	209	39	-81,34%
<b>Total General</b>	<b>36.801</b>	<b>29.802</b>	<b>-19,02%</b>

Elaborado por: Sonia Ponce Charria – Profesional Especializado SDO

Revisado por: William H. Otálora C. – Profesional Especializado SDO

Lina Mercedes Durán - Profesional Especializado SDO

Aprobado por: Freddy Abelardo Forero Gómez - Subdirector de Desarrollo Organizacional