



educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia




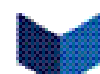

Libertad y Orden

Julia Ines Bocanegra Aldana
Asesora Secretaria General

Informe de Quejas 2do Trimestre de 2011
Bogotá, Julio de 2011



Contenido

-  Quejas del Sector Educativo
-  Detalle por Entidad
-  Quejas del Sector Educativo

Quejas del Sector Educativo

EJES TEMATICOS QUEJAS	2010					2011		
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	Total 2011
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	233	198	319	335	1.085	334	264	598
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	92	73	111	69	345	70	110	180
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	9	4	11	8	32	12	19	31
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	27	11	16	36	90	22	18	40
OTRAS ENTIDADES	19	8	6	32	65	8	7	15
INST DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	1	5	1	7	0	0	0
ICETEX	1	2	0	3	6	1	1	2
ICFES	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	381	297	468	484	1.630	447	419	866

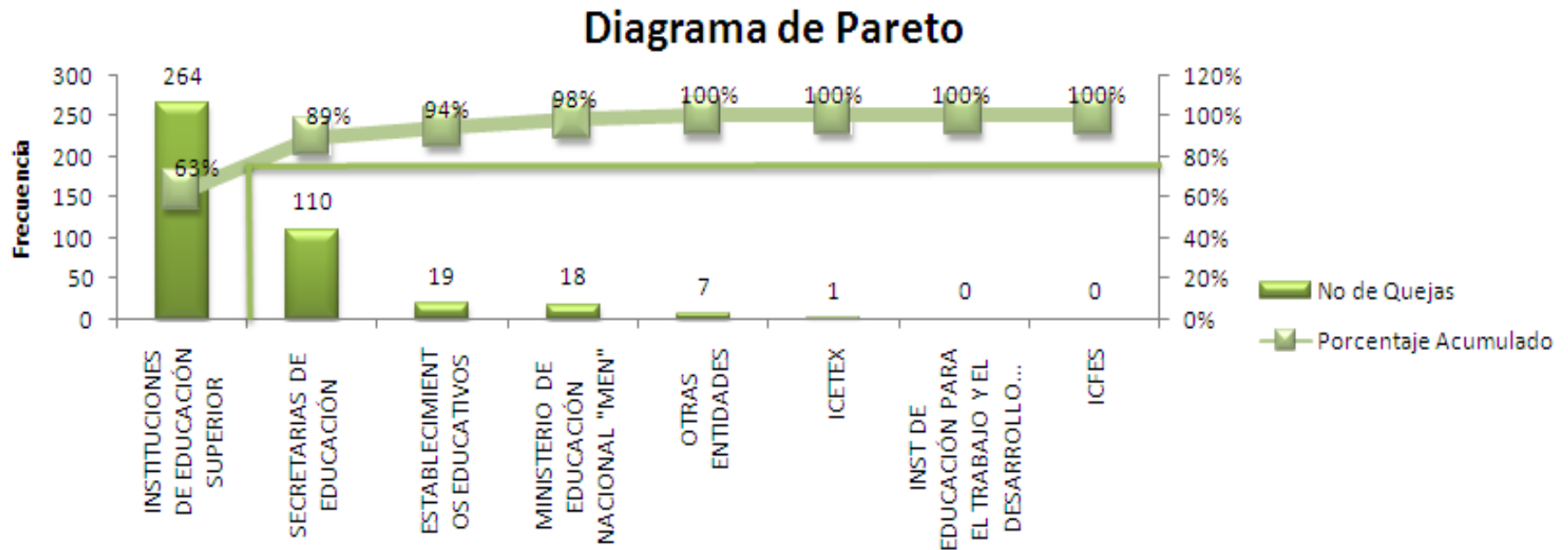
INFORMACIÓN HISTORICA	2010					2011		
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 2011
TOTAL DOCUMENTOS	27.613	32.643	44.181	32.802	137.239	14.359	28.515	42.874
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	90,45%	93,40%	95,17%	92,88%	92,98%	94,00%	94,06%	94,03%
TOTAL QUEJAS DEL SECTOR EDUCATIVO	381	297	468	484	1.630	447	419	866
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,68%	97,32%	97,39%	97,36%
TOTAL QUEJAS MEN	27	11	16	36	90	22	18	40
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,78%	72,73%	77,78%	75,00%

👉 En el segundo trimestre de 2011, el MEN recibió **28.515** documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del **94.06%**.

👉 Se recibieron **419** quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del **97.39%**.

👉 Para el Ministerio de Educación se presentaron **18** quejas, con una oportunidad en la respuesta del **77.78%**.

Detalle por Entidad



Por entidades, el mayor volumen fue de las Instituciones de Educación Superior con 264 y una participación del 63%, seguida por las Secretarías de Educación con 110 y una participación del 26.25%, el MEN tuvo 18 quejas y una participación del 4.3%

Quejas Instituciones de Educación Superior

EJES TEMÁTICOS	2010					2011		
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	Total 2011
IES PECUNIARIOS: COBROS NO CONTEMPLADOS, COSTO DE MATRICULA, DEVOLUCION DE DINEROS, MATRICULA EXTRAORDINARIA, SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL, ASPECTOS ADMIINISTRATIVOS	23	127	201	80	431	168	157	325
IES CALIDAD: ASPECTOS ACADEMICOS, BIBLIOTECA, CENTROS DE PRACTICA, FORMACION DE DOCENTES, MODIFICACION DE CONDICIONES PARA ACREDITACION Y REGISTRO CALIFICADO, NUMERO DE DOCENTES, PLAN DE ESTUDIOS, TUTORÍAS, DIFICULTAD PARA GRADO, MALTRATO	186	64	107	252	609	165	104	269
IES OTROS	19	4	5	3	31	1	3	4
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	5	3	6	0	14	0	0	0
TOTAL	233	198	319	335	1085	334	264	598

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron **264** quejas en el segundo trimestre de 2011, El mayor número se presentó en aspectos pecuniarios con **157** quejas, seguidas por las de aspectos de calidad con **104**.

Quejas Secretarías de Educación

EJES TEMÁTICOS	2010					2011		
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 2011
ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO-CONCURSO DOCENTE-ACOSO LABORAL.	21	43	52	26	142	24	37	61
QUEJAS POR PRESTACIONES SOCIALES Y SERVICIOS DE SALUD	0	0	18	1	19	14	28	42
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	6	7	7	2	22	6	20	26
OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	18	11	16	19	64	12	13	25
NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTROS	38	8	14	20	80	11	9	20
AMPLIACION DE COBERTURA	9	2	3	1	15	3	2	5
FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	2	1	0	3	0	1	1
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION / SOLICITUDES / QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0
INCREMENTO DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	73	111	69	345	70	110	180

Para las Secretarías de Educación, se presentaron **110** quejas en el segundo trimestre de 2011, y el mayor volumen recibido fue por organización de plantas de Personal con **37** quejas, seguidas por las de Prestaciones Sociales con **28**.

Quejas Establecimientos Educativos

EJES TEMÁTICOS	2010					2011		
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	Total 2011
CALIDAD: ASPECTOS ACADÉMICOS, BIBLIOTECA, CENTROS DE PRACTICA, FORMACION DE DOCENTES, NUMERO DE DOCENTES, PLAN DE ESTUDIOS, TUTORÍAS, DIFICULTADES PARA GRADO, EVALUACION Y PROMOCION DE ESTUDIANTES.	1	0	2	4	7	7	6	13
OTROS	2	2	4	2	10	1	5	6
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	3	2	0	0	5	3	1	4
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	3	3
COSTOS EDUCATIVOS: INCREMENTOS DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO, COBROS DE TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN, ALOJAMIENTO, OTROS COBROS PERIÓDICOS, COBRO DE BONOS, COBROS ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA, LISTAS DE TEXTOS, UNIFORMES O ÚTILES. DERECHOS PECUNARIOS	1	0	1	2	4	1	2	3
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON PLANTA DE PERSONAL	0	0	4	0	4	0	2	2
MALTRATO ALUMNOS Y VANDALISMO ALUMNOS	2	0	0	0	2	0	0	0
COBERTURA (FALTA DE CUPOS)	0	0	0	0	0	0	0	0
COLEGIOS ACOSO A ALUMNOS	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	4	11	8	32	12	19	31

➤ Para los Establecimientos Educativos, se presentaron **19** quejas en el segundo trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue aspectos académicos con **6** quejas , seguida por otros con **5**.

Icetex


EJES TEMÁTICOS	2010					2011		
	1er	2do	3er	4to	Total	1er	2do	Total
	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	2010	Trimestre	Trimestre	2011
INTERESES COSTOSOS	0	0	0	2	2	1	1	2
PRESTAMOS MAL LIQUIDADOS	1	1	0	1	3	0	0	0
IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER A CRÉDITOS	0	1	0	0	1	0	0	0
QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS CON EL ICETEX	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	3	6	1	1	2

❖ Para el Icetex se presentó una queja por Intereses Costosos.

Discriminado Quejas MEN

Consolidado Quejas MEN

TEMAS	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
FUNCIONARIOS	5	4	3	12
PROCESOS	0	2	2	4
SERVICIOS	0	2	0	2
AMBIENTE	0	0	0	0
TOTAL	5	8	5	18

 En el segundo trimestre de 2011, se recibieron **18** quejas, de las cuales el mayor número fue por funcionarios, con un total de **12** quejas.

Consolidado Por Funcionarios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	0	2
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	1	0	1	2
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	0	1	0	1
MODERNIZACION	0	0	1	1
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0	0	1
TOTAL	5	4	3	12

Se recibieron **12** quejas en el segundo trimestre de 2011

Discriminado Funcionarios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	4	3	8
NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	4	0	0	4
TOTAL	5	4	3	12

✎ Por eje temático, de las **12** quejas presentadas por Funcionarios, el mayor número fue por “Irregularidades en el ejercicio de sus funciones” con **8**.

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	0	2
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	0	1	0	1
MODERNIZACIÓN	0	0	1	1
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA	0	1	0	1
TOTAL	1	4	3	8

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

NEGLIGENCIA DE SERVIDORES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE CONTRATACIONES	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	1	0	0	1
TOTAL	4	0	0	4

Detallado Por Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	COR2011ER23788	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN LA NO REALIZACION DE LA EVALUACION TRIMESTRAL A LA FUNCIONARIA SANDRA LONDOÑO
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	ANDREA CATALINA GOMEZ	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	COR2011ER20598	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA DEMORA A RESPUESTA A CONSULTA 2010ER120939
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	PIEDAD NIETO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	COR2011ER25595	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EVALUACION REALIZADA A GLORIA PATRICIA QUINTERO NARANJO
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	JHONNY ALEXANDER URIBE OCHOA	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	COR2011ER26146	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONSULTA 2011ER4470 Y SAC 370546.
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	MARIO ANDRÉS GALLEGO GUZMÁN	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER30041	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A QUEJA 2011ER10746 POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INTERVENTORIA DEL CONTRATO DE OFERENTES DE PRIMERA INFANCIA

Detallado Por Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
MAYO	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	CAROL ANGELICA RAMIREZ ESPEJO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER33673	QUEJA POR MAL TRATO DE PARTE DE LA JEFE DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES PARA CON LOS SERVIDORES DE LA RESPECTIVA OFICINA
MAYO	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OMAR ANDRAMUNIO ACERO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER33787	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES EN EL AGENDAMIENTO DE ENTREVISTAS PARA LA SRA. MINISTRA Y POR EL MENOS PRECIO HACIA LOS PERIODISTAS
MAYO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	CARLOS JULIO BECERRA SANCHEZ	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER38786	QUEJA CONTRA CARLOS JULIO BECERRA SANCHEZ. POR SOLICITAR DINERO, PARA CUMPLIR CON UN SERVICIO DENTRO DE LAS FUNCIONES DEL SU CARGO
MAYO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	MONICA LOPEZ CASTRO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER40141	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACION DE PERSONAL Y A SIGNACION DE CONTRATOS POR MEDIO DE UNA BOLSA DE LOGISTICA
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	CAROLINA GUZMAN RUIZ	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER40644	QUEJA CONTRA CAROLINA GUZMAN RUIZ POR SITUACION ANOMALA EN PROCESO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO - ACOSO LABORAL CONTINUO
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	MODERNIZACION	LUIS GUILLERMO GOMEZ MAYA	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER45562	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INTERVENTORIA DEL PROYECTO DE MODERNIZACION MEN-033
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	JUAN CARLOS BERNAL SUAREZ	ALVARO AYALA ARISTIZABAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER47959	QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL, DESACALIFICACION PROFESIONAL Y A SIGNACION DE FUNCIONES

Consolidado Por Procesos

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	0	2	0	2
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	0	1	1
DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	0	0	1	1
TOTAL	0	2	2	4

Se recibieron **4** quejas, de las cuales el mayor volumen fue generado por la Subdirección de Cobertura y Eficiencia Primera Infancia con **2**.

Discriminado Procesos por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	2	2	4
TOTAL	0	2	2	4


 Por eje temático, se presentaron 4 quejas por “Demora en las Respuestas a Solicitudes o Consultas” con 4.

Consolidado por Ejes y Dependencia

PROCESOS

DEMORA EN LA RESPUESTA A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	0	2	0	2
DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	0	0	1	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	0	0
TOTAL	0	2	2	4

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
MAYO	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	JORGE AUGUSTO PAZMIÑO OCHOA	JORGE AUGUSTO PAZMIÑO OCHOA / SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	QUEJAS SERVICIOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER35577	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER27644, TRASALADADA POR LA SECRETARIA PROVADA DE PRESIDENCIA
MAYO	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	JORGE AUGUSTO PAZMIÑO OCHOA	JORGE AUGUSTO PAZMIÑO OCHOA / SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	QUEJAS SERVICIOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER36614	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER25220, TRASALADADA POR LA SECRETARIA PROVADA DE PRESIDENCIA
JUNIO	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	CLAUDIA FERNANDA JIMENEZ ROJAS / SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	QUEJAS SERVICIOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER46955	QUEJA POR LA NO ATENCION DEL PERSONAL DE PRIMERA INFANCIA EN LAS INSTALACIONES DEL MEN AL
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER42440	QUEMA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LA CONSULTA 2011ER27188

Consolidado Por Servicios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE CALIDAD DE PRIMERA INFANCIA	0	1	0	1
TOTAL	0	2	0	2

▣ Discriminado de quejas por dependencias generadoras.

Discriminado Servicios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
ASISTENCIA TECNICA OPORTUNIDAD	0	1	0	1
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	0	1	0	1
TOTAL	0	2	0	2

✖ Por eje temático, Asistencia técnica oportunidad y Tramites de aseguramiento de calidad en E.S. oportunidad , tuvieron el mismo volumen de quejas.

Consolidado por Ejes y Dependencia

SERVICIOS

TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

ASISTENCIA TÉCNICA OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL 2do Trimestre
SUBDIRECCION DE CALIDAD DE PRIMERA INFANCIA	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

Detalle Servicios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
MAYO	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE CALIDAD DE PRIMERA INFANCIA	CLAUDIA MILENA GOMEZ	ANDRES GALLEGO GUZMAN / SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	QUEJAS SERVICIOS MEN	ASISTENCIA TECNICA OPORTUNIDAD	COR2011ER36267	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS POR LA DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA Y LA INTERVENTORIA PRESENTADA POR EL CONSROCIO C&R EN EL CONVENIO FPI47067 Y EL CONVENIO FPI47272
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	MARTHA JULIANA VILLARREAL ANGARITA	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECTORA DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER40682	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION CON RADICADO CORDIS: 2010ER132587, SAC: 365750 Y FOLDER: 34548

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

2do TRIMESTRE 2011						
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE CALIDAD DE PRIMERA INFANCIA	ASISTENCIA TECNICA OPORTUNIDAD	0	1	0	1
	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
TOTAL			0	1	1	2
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	0	1	0	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
TOTAL			0	1	1	2
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	2	0	2
TOTAL			0	2	0	2

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

2do TRIMESTRE 2011						
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	1	0	1
	MODERNIZACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	0	1	1
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	2	0	2
	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	0	1	1
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	1	0	0	1
	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	0	0	1
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	1	0	0	1
	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	1	0	0	1
		IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	0	1	1
	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	1	0	0	1	
TOTAL			5	4	3	12
TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011			5	8	5	18

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

2do TRIMESTRE 2011						
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE CALIDAD DE PRIMERA INFANCIA	0	0	1	1	0%
	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	0	1	0	1	0%
TOTAL		0	1	1	2	0%
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	1	0	2	50%
TOTAL		1	1	0	2	50%
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	1	1	0	2	50%
TOTAL		1	1	0	2	50%

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

2do TRIMESTRE 2011						
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
SECRETARIA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	1	0	0	1	100%
	MODERNIZACION	1	0	0	1	100%
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0	2	100%
	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	2	0	0	2	100%
	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	1	0	0	1	100%
TOTAL		12	0	0	12	100%
TOTAL 2do TRIMESTRE 2011		14	3	1	18	77,78%

Detallado del Estado de la Queja por Mes

2do TRIMESTRE 2011				
MES	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL
Abril	5	0	0	5
Mayo	6	1	1	8
Junio	3	2	0	5
TOTAL	14	3	1	18

✎ Por estado de la queja, el mes de Mayo presentó el mayor volumen de quejas presentadas con 6, el mes de junio presentó 2 finalizadas fuera de tiempo.

Resumen del Trimestre

- En el segundo trimestre de 2011 se presentaron **419** quejas.
- Discriminando las quejas contra el Ministerio por Dependencia, se presentaron **18** quejas.
- Las **18** quejas se dividieron por temas, así: Funcionarios con **12**, Procesos con **4** y Servicios con **2**.
- En el segundo trimestre de 2011, se enviaron mensualmente los informes de quejas a cada una de las dependencias, con el estado actual de la queja en su momento y las recomendaciones respectivas, para el mejoramiento en la oportunidad de la respuesta.



educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden