

educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia


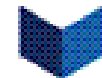



Julia Ines Bocanegra Aldana
Asesora Secretaria General

Informe de Quejas 1er Trimestre de 2011
Bogotá, Abril de 2011



Contenido

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

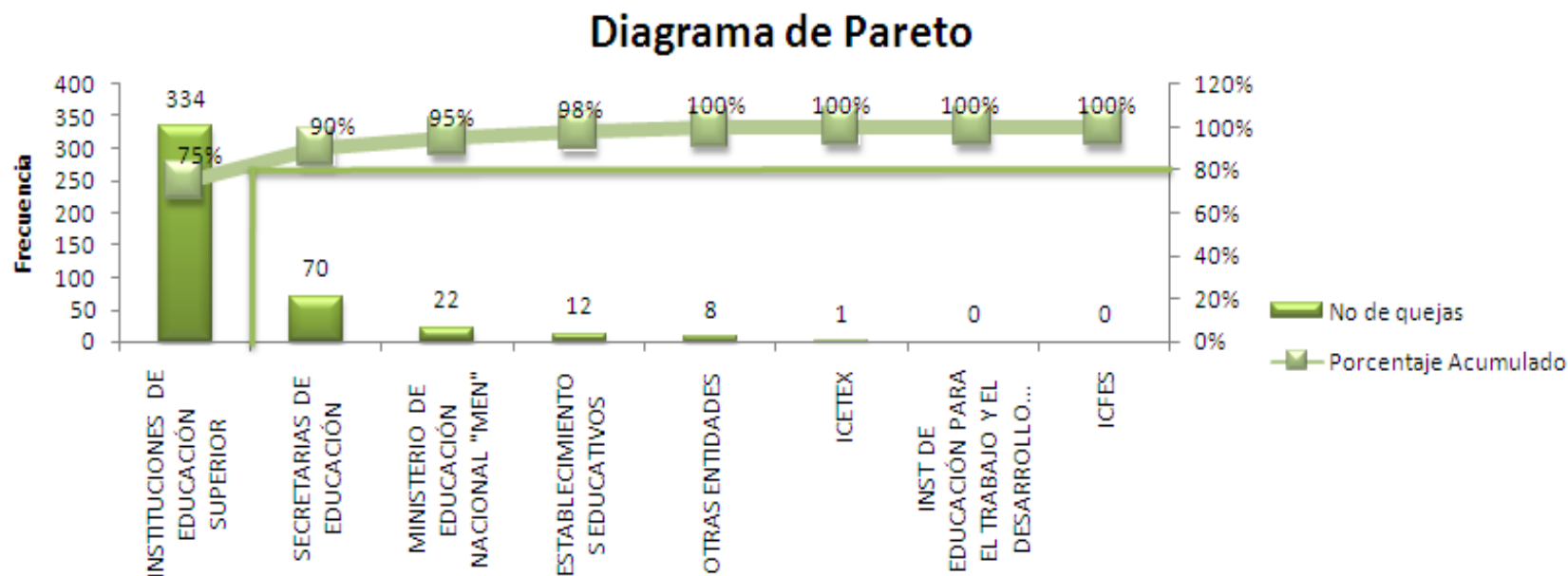
Quejas del Sector Educativo


EJES TEMATICOS QUEJAS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er Trimestre
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	233	198	319	335	1.085	108	77	149	334
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	92	73	111	69	345	15	31	24	70
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	27	11	16	36	90	7	10	5	22
OTRAS ENTIDADES	19	8	6	32	65	5	2	1	8
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	9	4	11	8	32	4	5	3	12
INST DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	1	5	1	7	0	0	0	0
ICETEX	1	2	0	3	6	1	0	0	1
ICFES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	381	297	468	484	1.630	140	125	182	447

INFORMACIÓN HISTORICA	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er Trimestre
TOTAL DOCUMENTOS	27.613	32.643	44.181	32.802	137.239	7.132	8.020	10.586	14.359
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	90,45%	93,40%	95,17%	92,88%	92,98%	95,18%	91,72%	95,09%	94,00%
TOTAL QUEJAS DEL SECTOR EDUCATIVO	381	297	468	484	1.630	140	125	182	447
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,68%	95,71%	97,60%	98,35%	97,32%
TOTAL QUEJAS MEN	27	11	16	36	90	7	10	5	22
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,78%	85,71%	70,00%	60,00%	72,73%

- ▶ En el primer trimestre de 2011, el MEN recibió **14.359** documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del **94%**.
- ▶ Se recibieron **447** quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del **97.32%**.
- ▶ Presentaron **22** quejas del Ministerio de Educación, con una oportunidad en la respuesta del **72.73%**.

Detalle por Entidad



 Por entidades, el mayor volumen fue de las Instituciones de Educación Superior con **334** y una participación del **75%**, seguida por las Secretarías de Educación con **70** y una participación del **15.66%**, el MEN tuvo **22** quejas y una participación del **4.92%**

Quejas Instituciones de Educación Superior

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er Trimestre
IES PECUNIARIOS: COBROS NO CONTEMPLADOS, COSTO DE MATRICULA, DEVOLUCION DE DINEROS, MATRICULA EXTRAORDINARIA, SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL, ASPECTOS ADMIINISTRATIVOS	23	127	201	80	431	51	38	79	168
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,	186	64	107	252	609	56	39	70	165
IES OTROS	19	4	5	3	31	1	0	0	1
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	5	3	6	0	14	0	0	0	0
TOTAL	233	198	319	335	1085	108	77	149	334

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron **334** quejas en el primer trimestre de 2011, El mayor numero se presenta en aspectos pecuniarios con **168** quejas, seguidas por las de aspectos de calidad con **165**.

Quejas Secretarías de Educación

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er Trimestre
ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO-CONCURSO DOCENTE-ACOSO LABORAL.	21	43	52	26	142	3	14	7	24
QUEJAS POR PRESTACIONES SOCIALES Y SERVICIOS DE SALUD	0	0	18	1	19	1	7	6	14
OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	18	11	16	19	64	3	3	6	12
NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTROS	38	8	14	20	80	5	4	2	11
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	6	7	7	2	22	3	2	1	6
AMPLIACION DE COBERTURA	9	2	3	1	15	0	1	2	3
FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	2	1	0	3	0	0	0	0
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION / SOLICITUDES / QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INCREMENTO DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	73	111	69	345	15	31	24	70

Para las Secretarías de Educación, se presentaron **70** quejas en el primer trimestre de 2011, y el mayor volumen recibido fue por organización de plantas de Personal con **24** quejas, seguidas por las de Prestaciones Sociales con **14**.

Quejas Establecimientos Educativos

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Enero	Febrero	Marzo	Total 1er Trimestre
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	3	3	1	7
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	3	2	0	0	5	1	1	1	3
OTROS	2	2	4	2	10	0	0	1	1
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	0	1	0	1
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON PLANTA DE PERSONAL	0	0	4	0	4	0	0	0	0
MALTRATO ALUMNOS Y VANDALISMO ALUMNOS	2	0	0	0	2	0	0	0	0
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COBERTURA (FALTA DE CUPOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLEGIOS ACOSO A ALUMNOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	4	11	8	32	4	5	3	12

➤ Para los Establecimientos Educativos, se presentaron **12** quejas en el primer trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue aspectos académicos con **7** quejas, seguida por aspectos administrativos con **3**.

Icetex


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

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

Discriminado Quejas MEN

Consolidado Quejas MEN

TEMAS	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL 1er Trimestre
SERVICIOS	6	6	1	13
PROCESOS	0	3	2	5
FUNCIONARIOS	1	1	2	4
AMBIENTE	0	0	0	0
TOTAL	7	10	5	22

 En el tercer trimestre de 2011, se recibieron 22 quejas, de las cuales el mayor número fue por servicios, con un total de 13 quejas.

Consolidado Por Servicios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE CONVALIDACIONES	3	3	0	6
GRUPO DE TECNOLOGIA	2	0	0	2
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	1	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1
TOTAL	6	6	1	13

❏ Discriminado de quejas por dependencias generadoras.

Discriminado Servicios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	3	2	0	5
SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OPORTUNIDAD:	2	1	0	3
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	1	1	1	3
SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS OPORTUNIDAD	0	1	0	1
SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CLARIDAD	0	1	0	1
TOTAL	6	6	1	13

✖ Por eje temático, de las **13** quejas presentadas por servicios, el mayor número se presentó por “Tramites de aseguramiento de calidad en E.S. oportunidad” con **5**.

Consolidado por Ejes y Dependencia

SERVICIOS

SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACION CLARIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

Consolidado por Ejes y Dependencia

SERVICIOS

SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE TECNOLOGIA	2	0	0	2
SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	1	0	1
TOTAL	2	1	0	3

TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	0	1
TOTAL	1	1	1	3

TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE CONVALIDACIONES	3	2	0	5
TOTAL	3	2	0	5

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
Enero	Dirección de calidad para la educación superior	Subdirección de inspección y vigilancia	Elsa cristina restrepo	Eva janette prada grandas / dirección de calidad para la	Quejas contra servicios men	Tramites de aseguramiento de calidad en e.s. disponibilidad de	Cor2011er276	Queja por expedición de certificado de
Enero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Daviana lucia oviedo	Eva janette prada grandas / dirección	Quejas contra servicios men	Tramites de aseguramiento de calidad	Cor2010er136409	Queja por demora en trámite de
Enero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Martha juliana villarreal	Eva janette prada grandas / dirección	Quejas contra servicios men	Tramites de aseguramiento de calidad	Cor2010er136411	Queja por demora en trámite de
Enero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Daviana lucia oviedo pinto	Eva janette prada grandas / dirección	Quejas contra servicios men	Tramites de aseguramiento de calidad	Cor2010er136960	Queja por demora en respuesta a
Enero	Oficina asesora planeación finanzas y stmas inform	Grupo de tecnología	Grupo de tecnología	Johana patricia garcia	Quejas contra servicios men	Suministro y divulgación de información	Cor2011er10	Queja por inconvenientes en la
Enero	Oficina asesora planeación finanzas y stmas inform	Grupo de tecnología	Grupo de tecnología	Hilda constanza sanchez / grupo de	Quejas contra servicios men	Suministro y divulgación de información	Cor2011er373	Queja por inconvenientes en la

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
Febrero	Dirección de calidad para la educación preescolar,	Subdirección de fomento de	María clara ortiz karam	María carolina meza botero /	Quejas contra servicios men	Suministro y divulgación de información	Cor2011er2735	Queja por incumplimiento de
Febrero	Dirección de calidad para la educación superior	Subdirección de aseguramiento de	Subdirección de aseguramiento de	Eva janette prada grandas /	Quejas contra servicios men	Seguimiento de recursos financieros oportunidad	Cor2011er5870	Queja por la demora en el pago
Febrero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Daviana lucia oviedo pinto /	Eva janette prada grandas /	Quejas contra servicios men	Trámites de aseguramiento de calidad	Cor2011er3396	Queja para corrección del
Febrero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Martha juliana villarreal	Eva janette prada grandas /	Quejas contra servicios men	Trámites de aseguramiento de calidad	Cor2011er2444	Queja por demora en la
Febrero	Dirección de calidad para la educación superior	Grupo de convalidaciones	Daviana lucia oviedo	Eva janette prada grandas /	Quejas contra servicios men	Trámites de aseguramiento de calidad	Cor2011er2559	Queja por demora en la
Febrero	Oficina asesora de comunicaciones	Oficina asesora de	Fernando muñoz zuñiga / oficina	Fernando muñoz zuñiga	Quejas contra servicios men	Suministro y divulgación de información claridad	Cor2011er2992	Errores de ortografía en
Marzo	Dirección de calidad para la educación superior	Subdirección de aseguramiento de	Ana maria botero / subdirección de	Eva janette prada	Quejas contra servicios men	Trámites de aseguramiento de calidad	Cor2011er13520	Queja por información errada


Consolidado Por Procesos

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	1	2
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE ACCESO	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	0	1	0	1
TOTAL	0	3	2	5

Se recibieron **5** quejas, de las cuales el mayor volumen fue generado por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad con **2**.

Discriminado Procesos por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	2	0	2
DEMORA EN LA RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	0	1	0	1
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJA	0	0	1	1
RESPUESTA INCOMPLETA	0	0	1	1
TOTAL	0	3	2	5

 Por eje temático, de las **5** quejas presentadas por Procesos, el mayor número se presentó por “Demora en las Respuestas a Solicitudes o Consultas” con **2**.

Consolidado por Ejes y Dependencia

PROCESOS

DEMORA EN LA RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1

Consolidado por Ejes y Dependencia

PROCESOS

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	0	1
TOTAL	0	2	0	2

RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE
Febrero	Dirección de calidad para la educación superior	Subdirección de aseguramiento de la calidad	Elkiin andrés infante martínez / subdirección de	Eva janette prada directora dirección de calidad	Quejas contra servicios men	Demora en las respuestas a solicitudes o consultas	Cor2011er3913	Queja por demora y respuesta incompleta de la consulta radicada
Febrero	Dirección de cobertura y equidad	Subdirección de acceso	Claudia jimena arzayus tenorio /	Juana velez goyeneche /	Quejas contra servicios men	Demora en las respuestas a solicitudes o consultas	Cor2011er9515	Queja por demora en la respuesta
Febrero	Secretaría general	Subdirección de inspección y vigilancia	Carolina torres jimenez	Laura victoria fajardo gonzalez secretaria general	Quejas contra servicios men	Demora en la respuesta a derecho de petición	Cor2011er4988	Queja por la demora en la respuesta a derecho de petición
Marzo	Secretaría general	Subdirección de recursos humanos	Maria cristina garcia pardo	Laura victoria fajardo gonzalez	Quejas procesos	Respuesta incompleta	Cor2011er10328	Queja por irregularidades en la respuesta a un fondo
Marzo	Secretaría general	Subdirección de inspección y vigilancia	Carolina torres jimenez	Laura victoria fajardo gonzalez	Quejas contra servicios men	Demora en las respuestas a queja	Cor2011er10342	Queja por no respuesta a queja contra la universidad metropolitana

Consolidado Por Funcionarios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DELEGADO MEN CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	0	0	1	1
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	0	1	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	1	0	1
TOTAL	1	1	2	4

Se recibieron 4 quejas en el primer trimestre de 2011

Discriminado Funcionarios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	0	1	2
CORRUPCIÓN	0	0	1	1
NEGLIGENCIA DE LOS SERVIDORES	0	1	0	1
TOTAL	1	1	2	4

✎ Por eje temático, de las 4 quejas presentadas por Funcionarios, el mayor número se presentó por “Irregularidades en el ejercicio de sus funciones” con 2.

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

CORRUPCIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DELEGADO MEN CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	0	0	1	1
TOTAL	0	0	1	1

IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	0	1	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1
TOTAL	1	0	1	2

NEGLIGENCIA

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
SUBDIRECCION DE CONTRATACIÓN	0	1	0	1
TOTAL	0	1	0	1

Detalle Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUE.	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE
Enero	Secretaria general	Oficina de comunicaciones	Juan carlos gonzalez gonzalez	Laura victoria fajardo gonzalez / secretaria general	Quejas contra funcionarios men	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	Cor2010er134884	Queja por presunta irregularidad relacionada con el traslado de una silla
Febrero	Secretaria general	Subdireccion de contratacion	Dra. piedad nieto pabon	Laura victoria fajardo gonzalez secretaria general	Quejas contra funcionarios men	Negligencia de los servidores	Cor2011er5973	Irregularidades presentadas en la entrega de copias de los contratos
Marzo	Secretaria general	Grupo de convalidaciones	Clemencia guarin torres	Laura victoria fajardo gonzalez	Quejas contra funcionarios men	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	Cor2011er14198	Queja en contra del grupo de convalidaciones por mala atencion
Marzo	Secretaria general	Delegado men consejo superior universidad francisco de paula santander	Genisberto lopez conde	Greta marleny galindo	Quejas contra funcionarios men	Corrupción	Cor2011er14976	Queja contra el delegado del ministerio ante la universidad francisco de paula santander

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	2011			
			ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OPORTUNIDAD:	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	0	1	0	1
		TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	3	2	0	5
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
		SEGUIMIENTO DE RECURSOS FINANCIEROS OPORTUNIDAD	0	1	0	1
		TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	0	0	1	1
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	1	0	0	1
TOTAL			4	5	1	10
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN CLARIDAD	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	2011			
			ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GRUPO DE TECNOLOGÍA	SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OPORTUNIDAD:	2	0	0	2
TOTAL			2	0	0	2
SECRETARIA GENERAL	DELEGADO MEN CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	CORRUPCIÓN	0	0	1	1
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	0	1	1
	OFICINA DE COMUNICACIONES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	0	0	1
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	NEGLIGENCIA DE LOS SERVIDORES	0	1	0	1
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	DEMORA EN LA RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	0	1	0	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJA	0	0	1	1
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	RESPUESTA INCOMPLETA	0	0	1	1
TOTAL			1	2	4	7
TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011			7	10	5	22

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	1ER TRIMESTRE 2011				TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
		FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO			
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	1	0		1	0%
TOTAL		0	1	0		1	0%
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	4	2	0		6	67%
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	2	0		3	33%
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	0		1	100%
TOTAL		6	4	0		10	60%
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	1	0	0		1	100%
TOTAL		1	0	0		1	100%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0		1	100%
TOTAL		1	0	0		1	100%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GRUPO DE TECNOLOGÍA	2	0	0		2	100%
TOTAL		2	0	0		2	100%
SECRETARIA GENERAL	DELEGADO MEN CONSEJO SUPERIOR UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	0	1	0		1	0%
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	0	0		1	100%
	OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	0		1	100%
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0	0		1	100%
	SUBDIRECCIÓN DE SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	0	0		2	100%
TOTAL		6	1	0		7	86%
TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011		16	6	0		22	72,73%

Detallado del Estado de la Queja por Mes

2011				
MES	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL
Enero	6	1	0	7
Febrero	7	3	0	10
Marzo	3	2	0	5
TOTAL	16	6	0	22

✎ Por estado de la queja, el mes de Febrero presentó el mayor volumen de quejas presentadas con 10, de estas, se finalizaron a tiempo 7 quejas y se contestaron fuera de tiempo 3.

Resumen del Trimestre

- En el primer trimestre de 2011 se presentaron **447** quejas.
- Discriminando las quejas contra el Ministerio por Dependencia, se presentaron **22** quejas.
- Las **22** quejas se dividieron por temas, así: Servicios con **13**, Procesos con **5**, Funcionarios con **4**.
- En el primer 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