

educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia




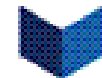

Libertad y Orden

Julia Ines Bocanegra Aldana
Asesora Secretaria General

Informe de Quejas 4to Trimestre de 2011
Bogotá, Enero de 2012



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 3er Trimestre	Total 4to Trimestre	Total 2011
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	233	198	319	335	1.085	334	264	370	371	1.339
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	92	73	111	69	345	70	110	89	100	369
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	27	11	16	36	90	22	18	53	34	127
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	9	4	11	8	32	12	19	17	18	66
OTRAS ENTIDADES	19	8	6	32	65	8	7	2	13	30
ICETEX	1	2	0	3	6	1	1	5	3	10
INST DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	1	5	1	7	0	0	3	2	5
ICFES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	381	297	468	484	1.630	447	419	539	541	1.946

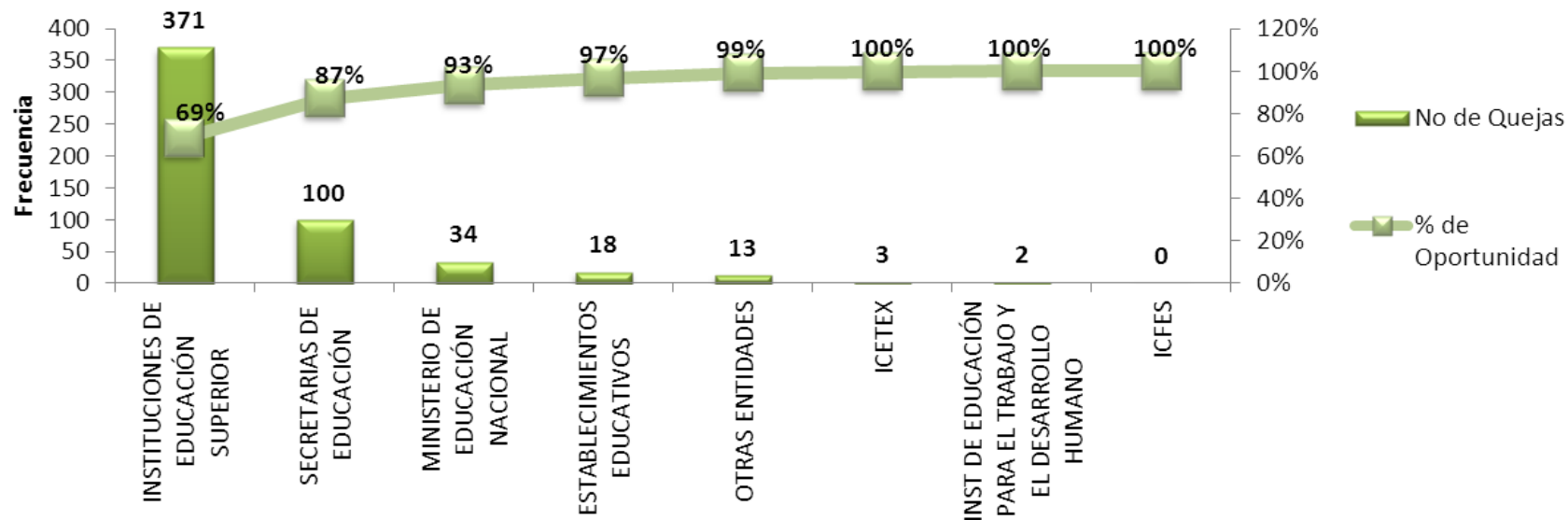
INFORMACIÓN HISTORICA	2010					2011				
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 4to Trimestre	Total 2011
TOTAL DOCUMENTOS	27.613	32.643	44.181	32.802	137.239	24.831	28.515	30.562	35.783	119.691
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	90,45%	93,40%	95,17%	92,88%	92,98%	93,80%	94,00%	93,22%	95,79%	94,20%
TOTAL QUEJAS DEL SECTOR EDUCATIVO	381	297	468	484	1630	447	419	539	541	1.946
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,68%	97,32%	97,39%	96,26%	94,82%	96,40%
TOTAL QUEJAS MEN	27	11	16	36	90	22	18	53	34	127
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,78%	72,73%	77,78%	88,68%	82,35%	82,68%


👉 En el cuarto trimestre de 2011, el MEN recibió **35,783** documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del **95.79%**.

👈 Se recibieron **541** quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del **94,82%**.

👇 Para el Ministerio de Educación se presentaron **34** quejas, con una oportunidad en la respuesta del **82.35%**.

Detalle por Entidad



 Por entidades, el mayor volumen fue de las Instituciones de Educación Superior con **371** y una participación del **69%**, seguida por las Secretarías de Educación con **100** y una participación del **18,5%**, el MEN tuvo **34** quejas y una participación del **6.3%**

Quejas Instituciones de Educación Superior

EJES TEMÁTICOS	2010					2011				
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011
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	133	341	743
IES PECUNIARIOS: COBROS NO CONTEMPLADOS, COSTO DE MATRICULA, DEVOLUCION DE DINEROS, MATRICULA EXTRAORDINARIA, SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL, ASPECTOS ADMINIISTRATIVOS, ALUMNOS MALTRATO, ACOSO DISCRIMINACIÓN.	23	127	201	80	431	168	157	237	27	589
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	5	3	6	0	14	0	0	0	3	3
IES OTROS	19	4	5	3	31	1	3	0	0	4
TOTAL	233	198	319	335	1.085	334	264	370	371	1.339

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron **371** quejas en el cuarto trimestre de 2011, El mayor número se presentó en IES calidad aspectos académicos, biblioteca, plan de estudios con **341** quejas, seguidas por las de IES pecuniarios con **27**.

Quejas Secretarías de Educación

EJES TEMÁTICOS	2010					2011				
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011
ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO-CONCURSO DOCENTE-ACOSO LABORAL.	21	43	52	26	142	24	37	30	24	115
OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	18	11	16	19	64	12	13	29	39	93
NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTROS	38	8	14	20	80	11	9	9	20	49
QUEJAS POR PRESTACIONES SOCIALES Y SERVICIOS DE SALUD	0	0	18	1	19	14	28	1	2	45
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	6	7	7	2	22	6	20	13	4	43
AMPLIACION DE COBERTURA	9	2	3	1	15	3	2	5	3	13
INCREMENTO DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	2	1	0	3	0	1	2	2	5
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION / SOLICITUDES / QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	73	111	69	345	70	110	89	100	369

Para las Secretarías de Educación, se presentaron **100** quejas en el cuarto trimestre de 2011, y el mayor volumen recibido fue por organización de plantas de Personal con **24** quejas.

Quejas Establecimientos Educativos

EJES TEMÁTICOS	2010					2011				
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011
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	0	10	13
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	3	2	0	0	5	3	1	9	6	19
CALIDAD: ASPECTOS ACADEMICOS, 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	2	1	16
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON PLANTA DE PERSONAL	0	0	4	0	4	0	2	0	1	3
OTROS	2	2	4	2	10	1	5	0	0	6
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
MALTRATO ALUMNOS Y VANDALISMO ALUMNOS	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
COBERTURA (FALTA DE CUPOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLEGIOS ACOSO A ALUMNOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	4	11	8	32	12	19	11	18	60

➤ Para los Establecimientos Educativos, se presentaron **18** quejas en el cuarto trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue costos educativos con **10**, seguida por aspectos administrativos con **6**.

IceTex


EJES TEMÁTICOS	2010					2011				
	1er	2do	3er	4to	Total	1er	2do	3er	4to	Total
	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	2010	Trimestre	Trimestre	Trimestre	Trimestre	2011
PRESTAMOS MAL LIQUIDADOS	1	1	0	1	3	0	0	2	2	2
INTERESES COSTOSOS	0	0	0	2	2	1	1	0	1	2
IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER A CRÉDITOS	0	1	0	0	1	0	0	3	0	3
QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS CON EL ICETEX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	3	6	1	1	5	3	7

- Para el IceTex se presentaron 3 quejas en el cuarto trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue prestamos mal liquidados con 2 quejas, seguida por intereses costosos con 1.

Discriminado Quejas MEN

Consolidado Quejas MEN

TEMAS	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
PROCESOS	8	7	5	20
SERVICIOS	3	4	1	8
FUNCIONARIOS	0	5	1	6
AMBIENTE	0	0	0	0
TOTAL	11	16	7	34

 En el cuarto trimestre de 2011, se recibieron **34** quejas, de las cuales el mayor número fue por procesos con **20** quejas (**59%**).


Consolidado Por Procesos

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO DE CONVALIDACIONES	5	0	0	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1	3
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	2	0	3
OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	0	1	1	2
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	1	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	0	0	1	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	0	1	0	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0	0	1
SUBDIRECCION CALIDAD Y PERTINENCIA PRIMERA INFANCIA	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	0	1	0	1
Total general	8	7	5	20

 Se recibieron **20** quejas en el cuarto trimestre de 2011.

Discriminado Procesos por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	8	6	3	17
RESPUESTA INCOMPLETA	0	1	1	2
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN	0	0	1	1
Total general	8	7	5	20

-  Por eje temático, de las **20** quejas presentadas por Procesos, el mayor número fue por “Demora en las respuestas a solicitudes o consultas” con **17**.

Consolidado por Ejes y Dependencias

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO DE CONVALIDACIONES	5	0	0	5
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	2	0	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	0	0	1	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR. BASICA Y MEDIA	0	1	0	1
OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	0	0	1	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0	0	1
SUBDIRECCION CALIDAD Y PERTINENCIA PRIMERA INFANCIA	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	0	1	0	1
Total general	8	6	3	17

Consolidado por Ejes y Dependencias

RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			Total general
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	1	1
Total general	0	1	1	2

Consolidado por Ejes y Dependencias

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	1	1
Total general	0	0	1	1

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	MARIA HELENA TOBAR	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER81648	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER74811
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER80701	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER63026
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER81021	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER62810
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER82028	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER35025
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER83737	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER67649
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER85428	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER72253
OCTUBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	BELARMINA LLAMAS DE DIAZ	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2011ER85444	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER70466
OCTUBRE	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	MESA DE AYUDA	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER84179	QUEJA POR DEMORA EN ATENCION A MESAS DE AYUDA
NOVIEMBRE	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	PAOLA GARCIA CAMPOS	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER95074	QUEJA POR FINALIZACION DE LAS CONSULTAS 2011ER80384 Y 2011ER88351 SIN RESPUESTA OPORTUNA
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	MARIA HELENA TOBAR	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER93944	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2011ER74805 SIN RESPUESTA OPORTUNA

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	BIBIAM DIAZ	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER95279	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2011ER76674 SIN RESPUESTA OPORTUNA
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER93780	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCION A SOLICITUDES DE MODIFICACION E INACTIVACION DE PROGRAMAS EN EL SNIES
NOVIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	FERNANDO IVAN MORALES MARTINEZ	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER101525	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2011ER88692 SIN RESPUESTA OPORTUNA
NOVIEMBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MANUEL BARRERO MONTENEGRO	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2011ER101293	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2011ER90456 SIN RESPUESTA OPORTUNA
NOVIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	JEYSSON MARK DAZA PERALTA	QUEJAS PROCESOS	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2011ER101347	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2011ER81596 CON RESPUESTA INCOMPLETAS
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DIANA CAROLINA RICO OROZCO	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER112228	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2011ER53881
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	QUEJAS PROCESOS	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2011ER109327	QUEJA POR RESPUESTAS INCOMPLETAS DE LOS RADICADOS 2009ER78887, 2009ER106749, 2010ER7307, 2010ER7539, 2010ER12704, 2010ER31561, 2010ER34382, 2010ER35273, 40893, 2010ER43436, 2010ER45629, 2010ER45941, 2010ER76475, 2010ER76470
DICIEMBRE	DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION CALIDAD Y PERTINENCIA PRIMERA INFANCIA	LUZ CLEMENCIA OJEDA CIFUENTES	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER103628	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER93502
DICIEMBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	NORALBA CORREA TORO	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN	COR2011ER106668	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER83532
DICIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	JUAN CARLOS BOLIVAR LOPEZ	QUEJAS PROCESOS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER106665	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER81616

Consolidado Por Servicios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO DE CONVALIDACIONES	3	4	1	8

- Se recibieron 8 quejas por Servicios en el cuarto trimestre de 2011.

Discriminado Servicios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			Total general
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	3	4	1	8
Total general	3	4	1	8

- 
 Por eje temático, Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad, obtuvo 8 quejas.

Detalle Servicios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER83217	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACIÓN TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 380778, CORDIS: 2011ER28396 Y FOLDER: 35538
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER84612	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACIÓN TITULO DE PREGRADO CON SAC: 382062, CORDIS: 2011ER32238 Y FOLDER: 35657
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER87837	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACIÓN TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 380471, CORDIS: 2011ER27563 Y FOLDER: 35516
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER101100	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 385625, CORDIS: 2011ER42725 Y FOLDER: 35933
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LEONOR CARRERO ZALDUA	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER101523	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 379612, CORDIS: 2011ER25123 Y FOLDER: 35453
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER92796	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACIÓN TITULO DE POSTGRADO SAC: 385041, CORDIS: 2011ER40160 Y FOLDER: 35879
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LORENA SOLER NIÑO	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER93071	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 371883, CORDIS: 2011ER6151 Y FOLDER: 34947
DIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2011ER108141	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 371593, CORDIS: 2011ER5567 Y FOLDER: 34927

Consolidado Por Funcionarios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0	3	0	3
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONSES	0	0	1	1
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	0	1	0	1
Total general	0	5	1	6

📌 Se recibieron **6** quejas en el cuarto trimestre de 2011

Discriminado Funcionarios por Eje Temático

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	4	1	5
NEGLIGENCIA	0	1	0	1
Total general	0	5	1	6

- ▼ Por eje temático, de las 6 quejas presentadas por Funcionarios, el mayor número fue por “Irregularidades en el ejercicio de sus funciones” con 5.

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0	2	0	2
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	1	0	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	1	1
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	0	1	0	1
Total general	0	4	1	5

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

NEGLIGENCIA DE SERVIDORES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0	1	0	1
Total general	0	1	0	1

Detallado Por Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	RAUL FERNANDO CAMARGO MEDINA	QUEJAS FUNCIONARIOS	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER100611	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDAD DE INCIDENTE DE RECUSACION CONTRA LA UNIVERSIDAD SAN MARTIN
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	DORA INES OJEDA RONCANCIO	QUEJAS FUNCIONARIOS	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER104874	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN ATENCION A UN CIUDADANO
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	QUEJAS FUNCIONARIOS	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER92878	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INVESTIGACION A LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER97842	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN RESOLVER RECURSO DE REPOSICION 2011ER50655
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	ELSA CRISITNA RESTREPO MUNOZ	QUEJAS FUNCIONARIOS	NEGLIGENCIA	COR2011ER98453	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES AL SUMINISTRAR INFORMACION INCOMPLETA PARA EL TRAMITE DE CERTIFICADOS
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONSES	LUISA FERNANDA LOZANO BELTRAN	QUEJAS FUNCIONARIOS	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER114225	QUEJA POR PRESUNTO MALTRATO TELEFONICO A LA ESPOSA DEL SR. JOHN ALEXANDER AYALA SUAREZ

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	4TO TRIMESTRE DE 2011			
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	2	0	3
TOTAL			1	2	1	4
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	5	0	0	5
		TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	3	4	1	8
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
		RESPUESTA INCOMPLETA	0	0	1	1
TOTAL			8	5	2	15

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	4TO TRIMESTRE DE 2011			
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION CALIDAD Y PERTINENCIA PRIMERA INFANCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
TOTAL			0	0	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN	0	0	1	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	1	0	2
TOTAL			1	1	1	3
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
		RESPUESTA INCOMPLETA	0	1	0	1
TOTAL			0	1	1	2

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

			4TO TRIMESTRE DE 2011			
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	0	0	1
TOTAL			1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	1	0	1
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONSES	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	0	1	1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	2	0	2
		NEGLIGENCIA	0	1	0	1
	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	0	1	0	1
TOTAL			0	5	1	6
TOTAL 4TO TRIMESTRE 2011			11	16	7	34

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

		4TO TRIMESTRE DE 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,	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	2	0	3	33%
TOTAL		2	2	0	4	50%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	10	3	0	13	77%
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	2	0	0	2	100%
TOTAL		12	3	0	15	80%

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

		4TO TRIMESTRE DE 2011				
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
DIRECCION DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION CALIDAD Y PERTINENCIA PRIMERA INFANCIA	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0	0	3	100%
TOTAL		3	0	0	3	100%
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	1	1	0	2	50%
TOTAL		1	1	0	2	50%
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	0	0	1	100%
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	3	0	0	3	100%
	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0	0	1	100%
TOTAL		6	0	0	6	100%
TOTAL 4TO TRIMESTRE 2011		28	6	0	34	82,35%

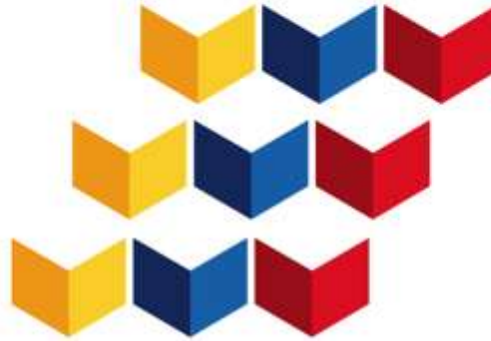
Detallado del Estado de la Queja por Mes

4TO TRIMESTRE DE 2011				
MES	FINALIZADA A TIEMPO	FINALIZADA FUERA DE TIEMPO	TOTAL QUEJAS	% OPORTUNIDAD
Octubre	112	11	123	91,06%
Noviembre	220	12	232	94,83%
Diciembre	181	5	186	97,31%
TOTAL	513	28	541	94,82%

✎ Por estado de la queja, el mes de Noviembre presentó el mayor volumen de quejas presentadas con 220, el mes de Diciembre presentó 5 finalizadas fuera de tiempo, siendo el menor en el periodo.

Resumen del Trimestre

- En el cuarto trimestre de 2011 se presentaron **541** quejas.
- Discriminando las quejas contra el Ministerio por Dependencia, se presentaron **34** quejas.
- Las **34** quejas se dividieron por temas, así: Procesos con **20**, Servicios con **8** y Funcionarios con **6**.
- En el cuarto 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