

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 Primer Trimestre de 2012
Bogotá, Abril de 2012



Contenido

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

Quejas del sector educativo

EJES TEMATICOS QUEJAS	2011					2012
	1er Trimestre	2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 4to Trimestre	Total 2011	1er Trimestre
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	334	264	370	371	1.339	362
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	70	110	89	100	369	82
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	22	18	53	34	127	26
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	12	19	17	18	66	125
OTRAS ENTIDADES	8	7	2	13	30	1
ICETEX	1	1	5	3	10	2
OPERADORES PRIMERA INFANCIA	0	0	0	0	0	5
TOTAL	447	419	536	539	1.941	603

INFORMACIÓN HISTORICA	2011					2012
	Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 4to Trimestre	Total 2011	Total 1er Trimestre
TOTAL DOCUMENTOS	24.831	28.515	30.562	35.783	119.691	31.887
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	93,80%	94,00%	93,22%	95,79%	94,20%	97,06%
TOTAL QUEJAS DEL SECTOR EDUCATIVO	447	419	536	539	1.941	577
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	97,32%	97,39%	96,26%	94,82%	96,40%	98,00%
TOTAL QUEJAS MEN	22	18	53	34	127	26
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	72,73%	77,78%	88,68%	82,35%	82,68%	96,00%

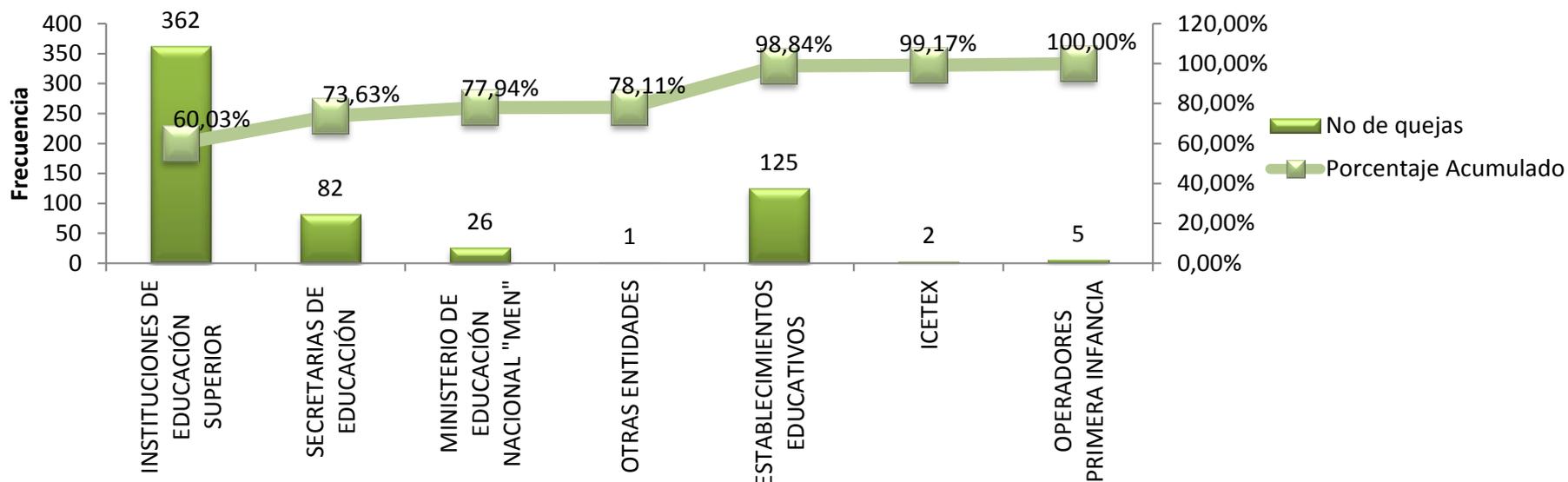
En el primer trimestre de 2012, el MEN recibió 31.887 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 97.06%.

Se recibieron 577 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 98,00%.

Para el Ministerio de Educación se presentaron 26 quejas, con una oportunidad en la respuesta del 96%.

Detalle por entidad

Diagrama de Pareto



Por entidades, el mayor volumen fue de las Instituciones de Educación Superior con 362 y una participación del 60%, seguida por Establecimientos Educativos con 125 y una participación del 20.73%, el MEN tuvo 26 quejas y una participación del 4.31%

Quejas instituciones de educación superior

EJES TEMÁTICOS	2011					2012
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011	1er Trimestre
IES CALIDAD: ASPECTOS ACADÉMICOS, 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	165	104	133	341	743	356
IES PECUNIARIOS: COBROS NO CONTEMPLADOS, COSTO DE MATRICULA, DEVOLUCION DE DINEROS, MATRICULA EXTRAORDINARIA, SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL, ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, ALUMNOS MALTRATO, ACOSO DISCRIMINACIÓN.	168	157	237	27	589	0
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	0	0	0	3	3	6
IES OTROS	1	3	0	0	4	0
TOTAL	334	264	370	371	1.339	362

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron **362** quejas en el primer trimestre de 2012, El mayor número se presentó en IES calidad aspectos académicos, biblioteca, plan de estudios con **356** quejas, seguidas por Infraestructura con 6.

Quejas secretarías de educación

EJES TEMÁTICOS	2011					2012
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011	1er Trimestre
ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO-CONCURSO DOCENTE-ACOSO LABORAL.	24	37	30	24	115	39
OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	12	13	29	39	93	15
NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTROS	11	9	9	20	49	9
QUEJAS POR PRESTACIONES SOCIALES Y SERVICIOS DE SALUD	14	28	1	2	45	1
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	6	20	13	4	43	6
AMPLIACION DE COBERTURA	3	2	5	3	13	10
INCREMENTO DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO	0	0	0	6	6	0
FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	1	2	2	5	2
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION / SOLICITUDES / QUEJAS	0	0	0	0	0	0
TOTAL	70	110	89	100	369	82

Para las Secretarías de Educación, se presentaron **82** quejas en el primer trimestre de 2012, y el mayor volumen recibido fue por organización de plantas de Personal con **39** quejas.

Quejas establecimientos educativos

EJES TEMÁTICOS	2011					2012
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2011	1er Trimestre
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON PLANTA DE PERSONAL	3	5	9	7	24	22
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.	7	6	2	1	16	0
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	2	0	10	13	0
OTROS	1	5	0	0	6	8
INFRAESTRUCTURA FÍSICA.	0	3	0	0	3	0
MALTRATO ALUMNOS Y ACOSO ALUMNOS	0	0	0	0	0	20
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0	13
GRATUIDAD	0	0	0	0	0	62
TOTAL	12	21	11	18	62	125

➤ Para los Establecimientos Educativos, se presentaron 125 quejas en el primer trimestre de 2012, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue el tema de gratuidad con 62, seguida por aspectos administrativos con 22.

Icecex

EJES TEMÁTICOS	2011					2012
	1er	2do	3er	4to	Total	1er
INTERESES COSTOSOS	1	1	0	1	2	
IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER A CRÉDITOS	0	0	3	0	3	1
PRESTAMOS MAL LIQUIDADOS	0	0	2	2	2	1
QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	0	0	0	0	0	
CONVENIOS CON EL ICETEX	0	0	0	0	0	
TOTAL	1	1	5	3	7	2

- ❏ Para el Icecex se presentaron 2 quejas en el primer trimestre de 2012, los ejes temáticos que registraron quejas fue prestamos mal liquidados con 1 quejas e intereses costosos con 1.

Discriminado Quejas MEN

Consolidado quejas MEN

EJES TEMÁTICOS	2012			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	1ER. TRIMESTRE
FUNCIONARIOS	5	3	3	11
PROCESOS	1	5	4	10
SERVICIOS	0	4	1	5
AMBIENTALES	0	0	0	0
TOTAL	6	12	8	26

✎ En el primer trimestre de 2012, se recibieron 26 quejas, de las cuales el mayor número fue por Funcionarios con **11** quejas (42%).

Consolidado por procesos

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1		2	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA		1		1
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1		1
SUBDIRECCION DE PERMANENCIA		1	1	2
SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION		1	1	2
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL		1		1
TOTAL	1	5	4	10

 Se recibieron **10** quejas en el primer trimestre de 2012.

Discriminado procesos por eje temático

EJETEMATICO	Enero	Febrero	Marzo	Total General
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	4	3	8
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION		1		1
RESPUESTA INCOMPLETA			1	1
TOTAL	1	5	4	10

-  Por eje temático, de las **10** quejas presentadas por Procesos, el mayor número fue por “Demora en las respuestas a solicitudes o consultas” con 8.

Consolidado por ejes y dependencias

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1		2	3
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA		1		1
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1		1
SUBDIRECCION DE PERMANENCIA			1	1
SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION			1	1
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL			1	1
TOTAL	1	2	5	8

Consolidado por ejes y dependencias

RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION				
TOTAL			1	1

DEMORA RESPUESTA DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE PERMANENCIA				
TOTAL		1		1

DETALLES QUEJAS PROCESOS

MESES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
enero	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	GLORIA ISABEL SIERRA DE RAMIREZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER1011	QUEJA POR FINALIZACION DE CONSULTAS 2011ER84616 Y 2012ER88506, SIN RESPUESTAS
Febrero	DESPECHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DESPECHO DEL VICEMINISTRO DE PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DIANA CAROLINA RICO OROZCO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER7586	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A CONSULTA CON RADICADO 2011ER114815
Febrero	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	CARLOS IVAN MARTINEZ HERNANDEZ Y MARIA PAULA ARISTIZABAL DOMINGUEZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER10506	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A CONSULTA CON RADICADO 2012EE2392
Febrero	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	ADRIANA MARCELA ORTIZ VERA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	COR2012ER5905	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION CON RADICADO 2011ER116933
Febrero	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	RENAN CALDERON MORALES	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER3579	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A CONSULTA CON RADICADO 2011ER953
Febrero	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	NOHORA INES ALBA CAMACHO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER8860	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A CONSULTA CON RADICADO 2011ER92252
Marzo	DESPECHO DEL MINISTRO	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	MONICA PATRICIA CAMARGO BAQUERO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER15667	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER120779
Marzo	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	CLAUDIA GLADYS PEDRAZA GUTIERREZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER19097	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER9354
Marzo	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	ADRIANA MARCELA ORTIZ VERA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER19978	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A LA CONSULTA 2012ER5733
Marzo	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	IVAN FERNANDO ENRIQUEZ NARVAEZ	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER22272	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER13772

Consolidado por servicios

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
GRUPO DE CONVALIDACIONES		3		3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1		1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA			1	1
TOTAL		4	1	5

- Se recibieron **5** quejas por Servicios en el primer trimestre de 2012.

Discriminado servicios por eje temático

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
GRUPO DE CONVALIDACIONES		3		3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1		1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA			1	1
TOTAL		4	1	5
EJE TEMÁTICO	Enero	Febrero	Marzo	Total General
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD		3	1	
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CONFIABILIDAD		1		
TOTAL		4	1	5

- ▼ Por eje temático, Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior, obtuvo **4** quejas y suministro y divulgación de la información, obtuvo 1 queja.

DETALLES QUEJAS SERVICIOS

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Febrero	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	COR2012ER3225	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 389624, CORDIS: 2011ER56046 Y FOLDER: 36368
Febrero	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	COR2012ER3816	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 383403, CORDIS: 2011ER35223 Y FOLDER: 35726
Febrero	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LEONOR CARRERO ZALDUA	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER8291	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 393635, CORDIS: 2011ER67921 Y FOLDER: 36775
Febrero	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	QUEJAS SERVICIOS	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CONFIABILIDAD	COR2012ER10662	QUEJA POR PUBLICACION DE INFORMACION SIN RECONOCIMIENTO DE DERECHOS DE AUTORIA
Marzo	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	COR2012ER15532	QUEJA POR PROBLEMAS CON EL APLICATIVO VUMEN PARA REGISTRAR SOLICITUD DEL CERTIFICADO DE IDONEIDAD

Consolidado por servidores

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1			1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	1			1
ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CHOCO	1			1
SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	1			1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	1	3
ADM TEMPORAL DEL CHOCO		1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA		1		1
ADMINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO			1	1
OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL			1	1
TOTAL	5	3	3	11

Se recibieron **11** quejas en el primer trimestre de 2012

Discriminado servidores por eje temático

EJETEMÁTICO	Enero	Febrero	Marzo	Total General
IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	4	3	2	9
NEGLIGENCIA	1		1	2
TOTAL	5	3	3	11

-  Por eje temático, de las **11** quejas presentadas por Funcionarios, el mayor número fue por “Irregularidades en el ejercicio de sus funciones” con **9**.

Consolidado por ejes y dependencia

SERVIDORES

IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1			1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR	1			1
ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CHOCO	1			1
SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	1			1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA		1	1	2
ADM TEMPORAL DEL CHOCO		1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA		1		1
ADMINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO			1	1
TOTAL	4	3	2	9

Consolidado por ejes y dependencia

SERVIDORES

NEGLIGENCIA DE SERVIDORES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	Enero	Febrero	Marzo	Total General
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1			1
OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL			1	1
TOTAL	1	0	1	2

DETALLE QUEJAS SERVIDORES MEN

MESES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
enero	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	RUTH Y ANETH RUIZ ALVAREZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER119391	PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE LA ADOPCIÓN DE LA PLANTA DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE PASTO Y DE NARIÑO
enero	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	PATRIK ERNESTO ALFONSO CAICEDO	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER121867	QUEJA POR PRESUNTA INFAMIA, IRRESPECTO Y FALTA DE ÉTICA PROFESIONAL, POR PARTE DE UN FUNCIONARIO DEL MINISTERIO
enero	SECRETARIA GENERAL	ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CHOCO	JOSE MARTIN HINCAPIE ALVAREZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER122224	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ADMINISTRACIÓN TEMPORAL DEL CHOCO
enero	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	LUIS FERNADNO SABOGAL HERNADNEZ, CARLOS JULIO BECERRA Y ALVEIRO MUÑOZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER1028	QUEJA POR PERDIDA DEL BLINDAJE DE LAS LLANTAS DELANTERAS DE LA CAMIONETA TAHOE DE PLACAS OBH 793
enero	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	DIEGO FERNANDO BUITRAGO	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA	COR2011ER121202	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RESOLVER INVESTIGACIONES DE UNIVERSIDADES
Febrero	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	ESPERANZA MARIA EMILIA NAVAS RUBIANO	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER11176	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA VISITA REALIZADA A LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
Febrero	SECRETARIA GENERAL	ADM TEMPORAL DEL CHOCO	JOSE MARTIN HINCAPIE ALVAREZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER5305	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES POR EL ADMINSITRADOR TEMPORAL DEL CHOCO
Febrero	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	CLAUDIA MONICA CORTES CRUZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER5570	QUEJA POR PRESUNTAS IRRGULARIDADES EN LA ATENCION Y RESPUESTA A LA SOLICITUD DE LA TARJETA PROFESIONAL DE ARTISTA
Marzo	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SARA Y YANETH MORENO ESPINOSA, CARLOS JORDAN MOLINA Y EMMA CORONEL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER20600	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE SERVIDORES DEL MEN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA CORPORACION UNIVERSITARIA DREGIONAL DEL CARIBE
Marzo	SECRETARIA GENERAL	ADINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO	NELCY CUELLAR IBAÑEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER24856	QUEJA POR PRESUNTAS IRRGULARIDADES DE LA ADMINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO
Marzo	SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL	LEONOR HERREÑO AGUILAR	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA	COR2012ER15496	LA PROCURADURIA DE GARZON HUILA REMITE DECLARACION JURAMENTADA DENTRO DE LA INVESTIGACION ADELANTADA BAJO NO. 1201 POR EL MINISTERIO DE EDUCACION

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	EJE TEMATICO NIVEL 2	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DESPACHO DEL MINISTRO	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS			1	1
TOTAL					1	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1		1
TOTAL				1		1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			1
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS			1	1
TOTAL			1		1	2
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1		1
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD		1		1
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD		1		1
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD		1		1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN				1
TOTAL				4	1	5
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION		1		1
	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS			1	1
TOTAL				1	1	2

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	EJE TEMATICO NIVEL 2	ENERO	FEBRERO	MARZ	TOTAL
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1		1
	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1		1
	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1
TOTAL				2	1	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - CONFIABILIDAD		1		1
TOTAL				1		1
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CHOCO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	NEGLIGENCIA	1			1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	ADM TEMPORAL DEL CHOCO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	OFICINA ASESORA JURIDICA	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	ADMINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL	NEGLIGENCIA			1	1
TOTAL			5	3	3	11
GRAN TOTAL			6	12	8	26

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	% OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL MINISTRO	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		1	1			100,00%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PRE-ESCOLAR, BASICA Y MEDIA	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		1	1			100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		2	2			
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		5	5			100,00%
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		2	2			

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

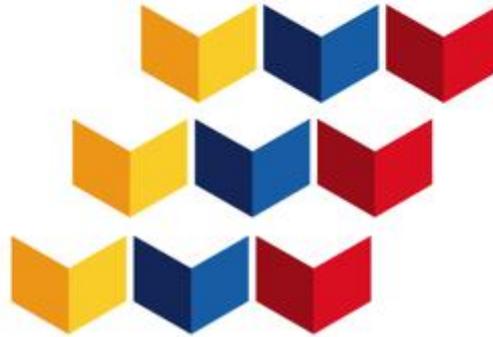
DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	% OPORTUNIDAD
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1	1	0	0	100,00%
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		3	3			
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		1	1			
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR EDUCACION	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	ADMINISTRADOR TEMPORAL DEL CHOCO	1		1	0	0,00%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	ADM TEMPORAL DEL CHOCO	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	ADMINISTRADORA TEMPORAL DEL PUTUMAYO	1	1	0	0	100,00%
SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL	1	1	0	0	100,00%
TOTAL		11	10	1		90,91%

Detallado del Estado de la Queja por Mes

MES	FINALIZADA A TIEMPO	FINALIZADA FUERA DE TIEMPO	TOTAL QUEJAS	% OPORTUNIDAD
ENERO	5	1	6	83,33%
FEBRERO	12		12	100,00%
MARZO	8		8	100,00%
TOTAL	25	1	26	96,15%

Resumen del Trimestre

- En el primer trimestre de 2012 se presentaron en el Ministerio de Educación Nacional **603** quejas del sector Educativo
- De las 603 quejas 26 son del Ministerio de educación Nacional distribuidas así: Procesos con 10, Servicios 5 con y Funcionarios con 11.
- En el primer trimestre de 2012, 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