

educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden

Dora Inés Ojeda R.
Grupo Atención al Ciudadano

Informe de Quejas – Segundo Trimestre de 2012
Bogotá, Julio de 2012



Contenido

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

Quejas del Sector Educativo

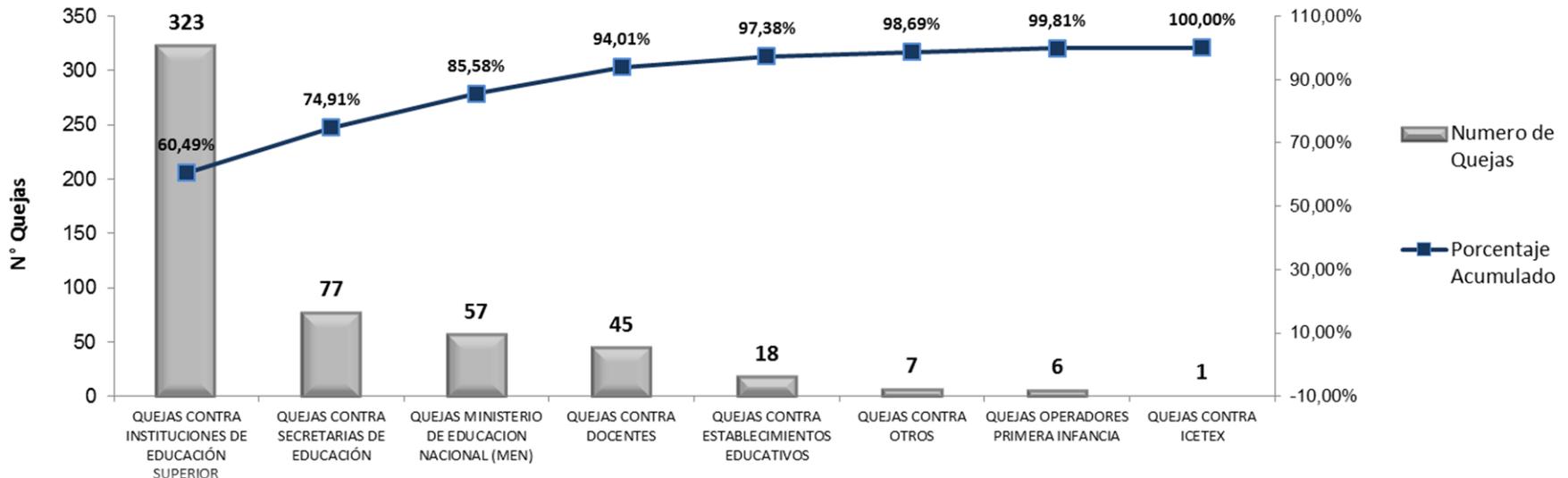
Ejes Temáticos Quejas	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	334	264	370	371	1.339	362	323
Secretarías de Educación	70	110	89	100	369	82	77
Ministerio de Educación Nacional	22	18	53	34	127	26	57
Establecimientos Educativos	12	19	17	18	66	125	63
Otras Entidades	8	7	2	13	30	1	7
Icetex	1	1	5	3	10	2	1
Operadores Primera Infancia	0	0	0	0	0	5	6
Total	447	419	536	539	1.941	603	534

Información Histórica	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
Total Documentos	24.831	28.515	30.562	35.783	119.691	31.887	35.791
% Oportunidad en la Respuesta	93,80%	94,00%	93,22%	95,79%	94,20%	97,06%	97,00%
Total Quejas del Sector Educativo	447	419	536	539	1.941	577	477
% Oportunidad en la Respuesta	97,32%	97,39%	96,26%	94,82%	96,40%	98,00%	98,95%
Total Quejas MEN	22	18	53	34	127	26	57
% Oportunidad en la Respuesta	72,73%	77,78%	88,68%	82,35%	82,68%	96,00%	98,25%

- ✎ Para el Segundo Trimestre de 2012, el Ministerio recibió 35.791 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 97,00%.
- ✎ Se recibieron 477 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 98,95%.
- ✎ En el mismo periodo, se presentaron un total de 57 Quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 98,25%.

Detalle por Entidad

Diagrama de Pareto



- ▾ Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 323 casos y una participación de 60,49%, seguida por Establecimientos Educativos con 77 casos y una participación de 14,42%, para el caso del Ministerio hubo en el periodo un total de 57 quejas para una participación del 10,67%.

Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Tematicos	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
IES Calidad: Aspectos Economicos, Biblioteca, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Modificación de Condiciones para Acreditacion y Registro Calificado, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultad para Grado, Maltratos.	165	104	133	341	743	356	320
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	0
Infraestructura Fisica y Administrativa	0	0	0	3	3	6	3
IES Otros	1	3	0	0	4	0	0
Total	334	264	370	371	1.339	362	323

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 323 quejas en el segundo trimestre de 2012. El mayor número de las quejas en IES se presentaron por criterios relacionados a la calidad (*Aspectos Académicos, Bibliotecas, Planes de Estudios, Etc.*) con un total de 320, seguidas por quejas asociadas a Infraestructura Física y Administrativa para un total de 3 casos.

Quejas - Secretarías de Educación

Ejes Tematicos	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	24	37	30	24	115	39	27
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	12	13	29	39	93	15	25
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	11	9	9	20	49	9	17
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	14	28	1	2	45	1	0
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	20	13	4	43	6	7
Ampliacion de Cobertura	3	2	5	3	13	10	1
Incremento de Tarifas Superior a lo Autorizado	0	0	0	6	6	0	0
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	0	1	2	2	5	2	0
Demora en las Respuestas a Derechos de Peticion, Solicitudes y/o Quejas	0	0	0	0	0	0	0
Total	70	110	89	100	369	82	77

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 77 quejas en el segundo trimestre de 2012, siendo la Organización de Plantas de Personal el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 27 quejas.

Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	3	5	9	7	24	22	1
Calidad: Aspectos Academicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultades para Grado, Evaluacion y Promocion de Estudiantes.	7	6	2	1	16	0	3
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentacion, Alojamiento, Otros Cobros Periodicos, Cobro de Bonos, Cobros Asociacion de Padres de Familia, Listas de Textos, Uniformes o Utiles, Derechos Pecuniarios.	1	2	0	10	13	0	0
Otro	1	5	0	0	6	8	0
Infraestructura Fisica	0	3	0	0	3	0	2
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	0	0	0	0	0	20	0
Malos Manejos de Recursos Financieros	0	0	0	0	0	13	0
Gratuidad	0	0	0	0	0	62	12
Total	12	21	11	18	62	125	18

- ✎ En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 18 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue el tema de gratuidad con 12 casos, seguida por aspectos de calidad con 3 quejas.

Quejas - Icetex

Ejes Tematicos	Año 2011					Año 2012	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre
Intereses Costosos	1	1	0	1	2	0	0
Imposibilidad de Acceder a Creditos	0	0	3	0	3	1	0
Prestamos Mal Liquidados	0	0	2	2	2	1	1
Quejas Contra Servidores Publicos	0	0	0	0	0	0	0
Convenios con el Icetex	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	1	5	3	7	2	1

- Para el Icetex se presentó 1 queja en el segundo trimestre de 2012, la cual estuvo asociada al eje temático “Prestamos Mal Liquidados”.

Informe Detallado de Quejas

Ministerio de Educación Nacional (MEN)

Consolidado Quejas - Ministerio de Educación Nacional

Tipo de Queja	Año 2012							
	Enero	Febrero	Marzo	1° Trimestre	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Contra Procesos	5	3	3	11	8	8	12	28
Contra Funcionarios	1	5	4	10	3	3	6	12
Contra Servicios	0	4	1	5	1	1	15	17
Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	12	8	26	12	12	33	57

-  En el segundo trimestre de 2012, se recibieron 57 quejas, de las cuales, el tipo de queja con el mayor número de reportes es contra procesos del Ministerio, con un total de 28 casos y una participación del 49,12%.

Consolidado Quejas Procesos MEN

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	1	1	1	3
Dirección de Calidad para la Educación Superior	3	1		4
Dirección de Cobertura y Equidad	2	1	1	4
Dirección de Fomento de la Educación Superior	1		1	2
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial			2	2
Dirección de Primera Infancia	1		1	2
Oficina Asesora Jurídica			1	1
Oficina Asesora Planeación Finanzas		5	5	10
Total	8	8	12	28

- Se recibieron 28 quejas contra procesos en el Ministerio en el segundo trimestre de 2012. El mes con mayor número de casos fue Junio con 12 y la dependencia con mayor incidencia es la Oficina Asesora Planeación y Finanzas, dependencia que recibió 10 quejas para trámite durante el periodo.

Quejas Procesos MEN

Detalle de Eje Temático/Dependencia

Eje Temático: Respuestas Incompletas

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	0	0	1	1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	1		2
Dirección de Cobertura y Equidad	1	1	1	3
Dirección de Fomento de la Educación Superior	0	0	1	1
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial	0	0	2	2
Oficina Asesora Jurídica	0	0	1	1
Oficina Asesora Planeación Finanzas	0	4	5	9
Total	2	6	11	19

Quejas Procesos MEN

Detalle de Eje Temático/Dependencia

Eje Temático: Demora en las Respuestas a Derechos de Petición

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	1	1		2
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1			1
Dirección de Cobertura y Equidad	1			1
Dirección de Fomento de la Educación Superior	1			1
Dirección de Primera Infancia	1		1	2
Oficina Asesora Planeación Finanzas		1		1
Total	5	2	1	8

Eje Temático: Demora en las Respuestas a Solicitudes o Consultas

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	0	0	1
Total	1	0	0	1

Reporte Detallado de Quejas – Procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMÁTICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	N° REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Abril	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	PILAR FERNANDA GAITÁN CARRIZOSA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER33625	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER30011
Abril	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MARTHA ELENA HERNANDEZ DUARTE	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN	COR2012ER34884	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2012ER11764
Abril	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MARLON JOSE MUJICA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER29326	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER7290
Abril	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LORENA SOLER NIÑO	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER36632	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA INCOMPLETA A DERECHO DE PETICION 2012ER27119
Abril	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE ACCESO	LUIS FERNANDO CAMELO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER34756	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA INCOMPLETA A CONSULTA 2012ER12117
Abril	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	ADRIANA MARCELA ORTIZ VERA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER29955	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER7515
Abril	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	ZULMA ROCIO ROJAS CUESTAS	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER36083	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER7515
Abril	DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	DIANA IBETH URUEÑA MARIÑO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER34582	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER25242
Mayo	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	MARIA EUGENIA ROMERO BUSTOS	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER40720	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA EN LA CONSULTA 2012ER32129

Reporte Detallado de Quejas – Procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	N° REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Mayo	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	CARLOS GIRALDO CORTES ACUÑA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER52293	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA EN LA CONSULTA 2018ER19367
Mayo	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE ACCESO	WILLIAM OCTAVIO ZAPATA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER44508	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA A LA CONSULTA 2012ER26454
Mayo	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER52005	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER39419
Mayo	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER38599	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A GIROS DE GRATUIDAD Y POR FALTA DE ATENCIÓN EN LA EXTENSIÓN 1508 DE LA OFICINA DE PLANEACIÓN
Mayo	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER45552	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER41745
Mayo	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER47817	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD
Mayo	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER50819	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA Y ATENCIÓN POR PARTE DE LA SERVIDORA PAULA ANDREA SOTO CABAL, PAULA SOTO A LA DIFERENTES LLAMADAS Y CORREOS QUE LE HA ENVIADO Y REALIZADO EL QUEJOSO
Junio	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	CARLOS ALEXANDER MOSQUERA MOSQUERA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER53871	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER39375
Junio	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	ADRIANA MARCELA ORTIZ VERA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER57369	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER27825

Reporte Detallado de Quejas – Procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	N° REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Junio	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	MANUEL FRANCISCO PRIETO PRIETO	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER54638	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER49076
Junio	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	PATRIK ERNESTO ALFONSO CAICEDO	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER59579	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER47514
Junio	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	ROSA NIDIA ALVAREZ BAUTISTA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER60113	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER37653
Junio	DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	LUZ NANCY RAMIREZ ACUÑA RAMIREZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER59959	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER50333
Junio	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	BELARMINA LLAMAS DE DIAZ	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER58929	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER34258
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	ORLANDO CASTILLO LEON	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER55395	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER35826
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	LUIS HUMBERTO MOLINA MORENO	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER58307	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER42590
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER58712	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER47950
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER59856	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER45299
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER61792	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER50247

Consolidado Quejas Servicios MEN

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	1	1	3
Oficina Asesora Planeación Finanzas	0	0	14	14
Total	1	1	15	17

- Se recibieron 17 quejas contra procesos en el Ministerio en el segundo trimestre de 2012. El mes con mayor número de casos fue Junio con 15 y la dependencia con mayor incidencia es la Oficina Asesora Planeación y Finanzas, dependencia que recibió un total de 14 quejas para trámite durante el periodo.

Quejas Servicios MEN Discriminado Eje Temático

Eje Temático	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Distribución de Recursos Financieros - Oportunidad	0	0	14	14
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	1	1	1	3
Total	1	1	15	17

- ▼ Por eje temático, de las 17 quejas presentadas por servicios el Eje Temático de mayor frecuencia es el asociado a Oportunidad en la Distribución de Recursos Financieros, con un total de 14 casos y una participación de 82,35%.

Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Abril	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER34942	QUEJA POR NO DEVOLUCION DE DINERO EN CONVALIDACIONES QUE NO SON VIABLES
Mayo	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER41881	QUEJA POR REMISIÓN DE CONCEPTO DEL TRÁMITE DE CONVALIDACIÓN SAC: 407883, FOLDER: 38050 Y CORDIS: 2011ER112584 A DIRECCIÓN ERRADA
Junio	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LORENA SOLER NIÑO	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER59978	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A TRÁMITE DE CONVALIDACIÓN DE POSTGRADO SAC: 407795, CORDIS: 2011ER112355 Y FOLDER: 38042
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	PAULA ANDREA SOTO CABAL	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER55443	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER55926	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	ORLANDO CASTILLO LEON	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER56024	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	ANDRES VERGARA BALLEEN	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER56722	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER56724	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA

Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER57685	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59071	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59220	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59467	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59648	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59942	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER59980	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER60129	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA
Junio	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	QUEJAS SERVICIOS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD	COR2012ER61219	QUEJA POR DEMORA EN GIROS DE GRATUIDAD EDUCATIVA

Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencia Generadora de la Queja	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	0	0	1
Dirección de Fomento de la Educación Superior	0	0	1	1
Inсор	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	0	0	1	1
Subdirección de Desarrollo Sectorial	0	0	2	2
Subdirección de Fomento de Competencias	1	0	0	1
Subdirección de Inspección y Vigilancia	0	0	1	1
Subdirección de Monitoreo	0	1	0	1
Subdirección de Referentes y Evaluación	1	0	0	1
Unidad de Atención al Ciudadano	0	0	1	1
Viceministerio de Educación Superior	0	1	0	1
Total	3	3	6	12

- Se recibieron 12 quejas contra funcionarios en el Ministerio para el segundo trimestre de 2012. El mes con mayor número de casos fue Junio con 6 y la dependencia con mayor incidencia es la Subdirección de Desarrollo Sectorial, dependencia que generó un total de 2 quejas durante el periodo.

Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje Temático	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones	2	3	6	11
Negligencia en el Ejercicio de sus Funciones	1	0	0	1
Total	3	3	6	12

- ▼ Por eje temático, de las 12 quejas presentadas contra servidores el Eje Temático de mayor frecuencia es el asociado a Irregularidades en el Ejercicio de las Funciones, con un total de 11 casos y una participación de 91,67%.

Quejas Servidores MEN

Detalle de Eje Temático/Dependencia

Eje Temático: Irregularidades en el Ejercicio de sus Funciones

Dependencia	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Fomento de la Educación Superior	0	0	1	1
Insor	0	1	0	1
Subdirección de Contratación	0	0	1	1
Subdirección de Desarrollo Sectorial	0	0	2	2
Subdirección de Fomento de Competencias	1	0	0	1
Subdirección de Inspección y Vigilancia	0	0	1	1
Subdirección de Monitoreo	0	1	0	1
Subdirección de Referentes y Evaluación	1	0	0	1
Unidad de Atención al Ciudadano	0	0	1	1
Viceministerio de Educación Superior	0	1	0	1
Total	2	3	6	11

Eje Temático: Demora en las Respuestas a Solicitudes o Consultas

Dependencia Generadora de la Queja	Año 2012			
	Abril	Mayo	Junio	2° Trimestre
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	0	0	1
Total	1	0	0	1

Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Abril	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	MARIA EUGENIA ROMERO BUSTOS	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER35227	QUEJA POR PRESUNTO MAL TRATO DE LA SERVIDORA, EN EL TALLER DE EDUCACION SEXUAL
Abril	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACION	HEUBLYN CASTRO VALDERRAMA	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER17968	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y MAL TRATO DE LA DOCTORA HEUBLYN CASTRO VALDERRAMA
Abril	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	MARITZA RONDON RANGEL	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER16438	QUEJA POR PRESUNTA AUSENCIA EN LAS SESIONES DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Mayo	SECRETARÍA GENERAL	VICEMINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR	JAVIER BOTERO ALVAREZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER48400	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DEL SEÑOR JAVIER BOTERO ALVAREZ EN LA UNIVERSIDAD DE LA COSTA ATLÁNTICA
Mayo	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO	SUBDIRECCION DE MONITOREO	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER26380	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA DEL CONTRATO DERIVADO 1360-18-2010
Mayo	SECRETARÍA GENERAL	INSOR	RUBIELA ALVAREZ CASTAÑO	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER30158	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE LA DIRECTORA DEL INSOR

Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
Junio	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	CESAR MAURICIO LOPEZ ALFONSO	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER55099	QUEJA POR PRESUNTAS INHABILIDADES DE FUNCIONARIO, PARA DESEMPEÑAR CARGO
Junio	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	NATALIA RUIZ RODGERS	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER55183	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE RESPETO POR PARTE DEL DELEGADO DE LA MINSITRA ANTE EL CONSEJO DE LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
Junio	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	JUAN CARLOS GONZALEZ GONZALEZ	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER58081	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROCESO LP-MEN-03-2012 Y POR LA MALA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO ENCARGADO
Junio	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER60942	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES
Junio	SECRETARÍA GENERAL	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	MAXIMILIANO GOMEZ TORRES	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER40224	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN
Junio	SECRETARÍA GENERAL	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	JULIA INES BOCANEGRA ALDANA	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER46788	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INTERVENTORIA DE CONTRATO

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	1		2
		RESPUESTA INCOMPLETA			1	1
TOTAL			1	1	1	3
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	RESPUESTA INCOMPLETA	1			1
		TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	1	1	1	3
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN	1			1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			1
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	RESPUESTA INCOMPLETA		1		1
TOTAL			4	2	1	7
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			1
		RESPUESTA INCOMPLETA		1		1
	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	RESPUESTA INCOMPLETA	1		1	2
TOTAL			2	1	1	4
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE IES	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1
	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			1
TOTAL			1	0	1	2

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE IES	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1	
	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			1	
TOTAL			1	0	1	2	
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCIÓN DE MONITOREO Y CONTROL	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1	
	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1	
TOTAL			0	0	2	2	
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCIÓN COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1		1	2	
TOTAL			1	0	1	2	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	RESPUESTA INCOMPLETA			1	1	
TOTAL			0	0	1	1	
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1		1	
		RESPUESTA INCOMPLETA		4		4	
	OFICINA ASESORA PLANEACIÓN Y FINANZAS	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - OPORTUNIDAD				14	14
		RESPUESTA INCOMPLETA				5	5
TOTAL			0	5	19	24	

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	INSOR	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			2	2
	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	SUBDIRECCIÓN DE MONITOREO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	SUBDIRECCIÓN DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	VICEMINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
TOTAL			3	3	6	12

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	% OPORTUNIDAD
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	3	3	0	0	100,00%
	TOTAL	3	3	0	0	100,00%
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	4	4	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	2	1	1	0	50,00%
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
	TOTAL	7	6	1	0	85,71%
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE ACCESO	2	2	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	2	2	0	0	100,00%
	TOTAL	4	4	0	0	100,00%
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	1	1	0	0	100,00%
	TOTAL	2	2	0	0	100,00%
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	1	1	0	0	100,00%
	TOTAL	2	2	0	0	100,00%
DIRECCIÓN DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	2	2	0	0	100,00%
	TOTAL	2	2	0	0	100,00%

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	% OPORTUNIDAD
OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	0	100,00%
	TOTAL	1	1	0	0	100,00%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	5	0	0	100,00%
	OFICINA ASESORA PLANEACION Y FINANZAS	19	19	0	0	100,00%
	TOTAL	24	24	0	0	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	1	1	0	0	100,00%
	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	1	1	0	0	100,00%
	INSOR	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	2	2	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE MONITOREO	1	1	0	0	100,00%
	SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACION	1	1	0	0	100,00%
	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	1	1	0	0	100,00%
	VICEMINISTERIO DE EDUCACION SUPERIOR	1	1	0	0	100,00%
	TOTAL	12	12	0	0	100,00%

Detalle de Quejas

Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	FINALIZADA A TIEMPO	FINALIZADA FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL QUEJAS	% OPORTUNIDAD
Abril	11	1	0	12	91,67%
Mayo	12	0	0	12	100,00%
Junio	33	0	0	33	100,00%
Total	56	1	0	57	98,25%

- De las 57 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el segundo trimestre de 2012 fue de un 98,25%.

Así mismo, se obtuvieron porcentajes del 91,67% para las quejas recibidas en el mes de Abril y una oportunidad en la respuesta del 100% en los meses de Mayo y Junio respectivamente.

Resumen del Trimestre

En general, se observa un desempeño satisfactorio en el indicador (98,25%), sin embargo, es importante tener en cuenta que la meta del indicador de oportunidad en la respuesta de las quejas es del 100%, razón por la cual se recomienda realizar junto a las dependencias responsable, un análisis causal de las quejas recibidas y de las condiciones que impidieron la respuesta a tiempo, para formular el plan de acción requerido con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes.

Resumen del Trimestre

Realizando el análisis por dependencia todas obtuvieron un 100% en la oportunidad a excepción de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, dependencia que obtuvo un porcentaje del 50%, finalizando 1 queja fuera de tiempo de un total de 2 recibidas en el trimestre.

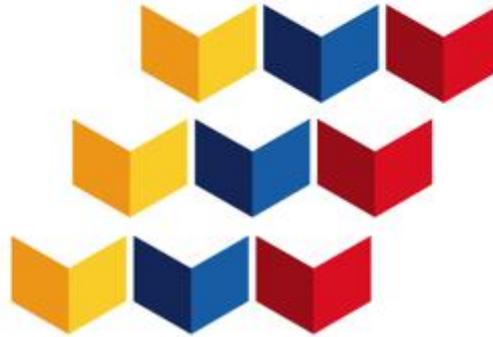
A partir del análisis realizado, es posible indicar que de las quejas recibidas en el periodo para el MEN se distribuyen por tipo de la siguiente manera:

- ❖ 28 corresponden a quejas contra procesos (49.12%)
- ❖ 17 quejas contra servicios (29.83%) y
- ❖ 12 quejas contra servidores (21,05%)

Resumen del Trimestre

Al analizar el detalle de los ejes temáticos a los cuales se encuentran asociadas las quejas recibidas durante el trimestre, se evidencia que existe una gran concentración de las mismas bajo 3 ejes temáticos principales los cuales son:

- ❖ 19 Respuestas Incompletas (33.33%), las cuales fueron asociadas por dependencia.
- ❖ 14 casos por Distribución de Recursos Financieros - Oportunidad (24.56%), las cuales fueron asociadas en su totalidad a la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas.
- ❖ 11 casos de quejas de servidores por Irregularidades en el Ejercicio de las Funciones (19.29%), todas se encuentra asignadas a la Secretaria General por ser la dependencia competente de hacer las investigaciones



educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden