

Unidad de Atención al ciudadano



**Informe de Quejas y Reclamos
Primer Trimestre de 2015
Bogotá, abril 2015**

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos y Sugerencias

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

RECLAMO: Es el derecho que tiene otra persona de exigir , reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

Quejas y reclamos del Sector Educativo

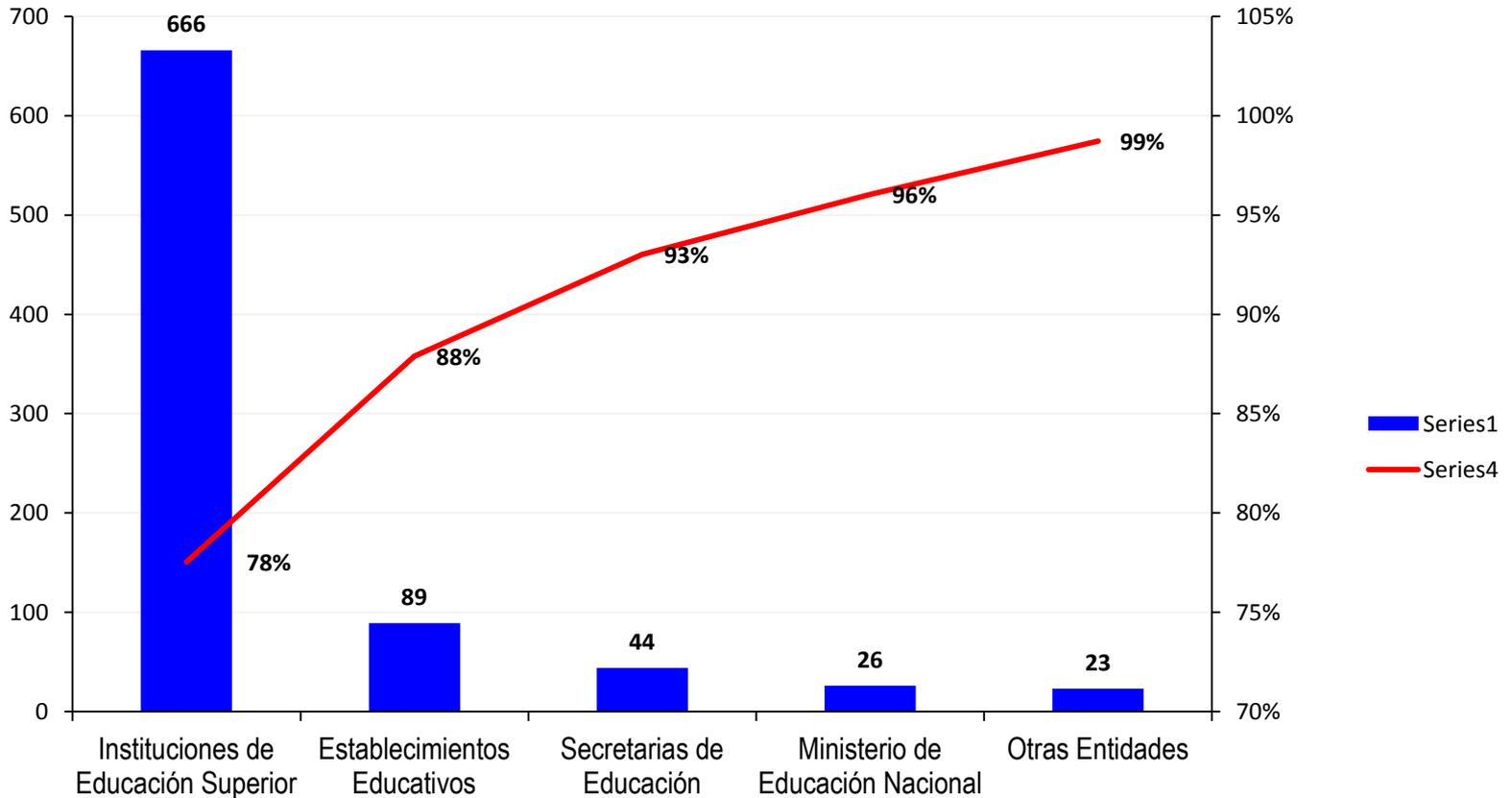
Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

Ejes temáticos Quejas	2014				2015
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	364	456	513	683	666
Ministerio de Educación Nacional	82	160	89	92	26
Secretarías de Educación	91	55	35	79	44
Establecimientos Educativos	53	77	103	159	89
Otras Entidades	5	23	47	119	23
TOTAL	595	771	787	1132	848

Para el 1 trimestre del año 2015 se recibieron 848 quejas incrementándose en un 42,55% en comparación con el mismo periodo de tiempo del año 2014

Documentos MEN	2014				2015
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre
Total documentos	45.869	52.224	59.676	63.248	55.610
% oportunidad respuesta	95,56%	96,65%	100%	97,52	91%
Total quejas del sector educativo	595	771	787	1.132	848
% oportunidad en la respuesta	95,51%	96,75%	100	97,87	84,05%
Total quejas MEN	82	160	89	92	26
% de oportunidad en la respuesta	84,14%	98%	100	95,65	69%

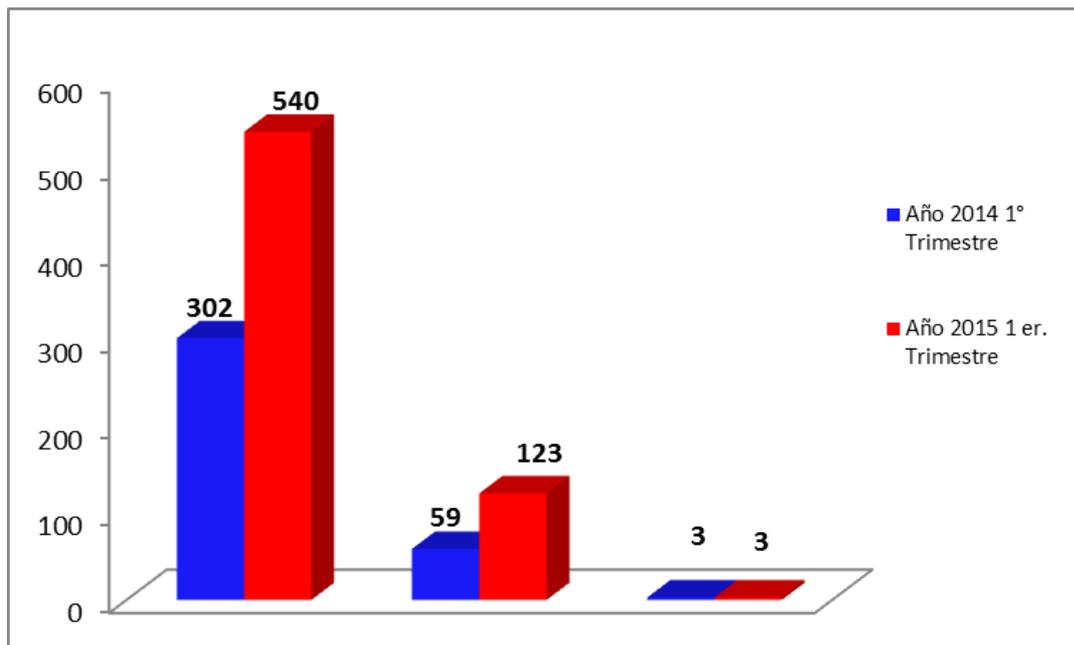
Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el primer trimestre del 2015, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 666 quejas con una participación del 78%, seguidas por las quejas de establecimientos educativos con 89 casos y una participación del 10%.

Quejas y reclamos Instituciones Educativas

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

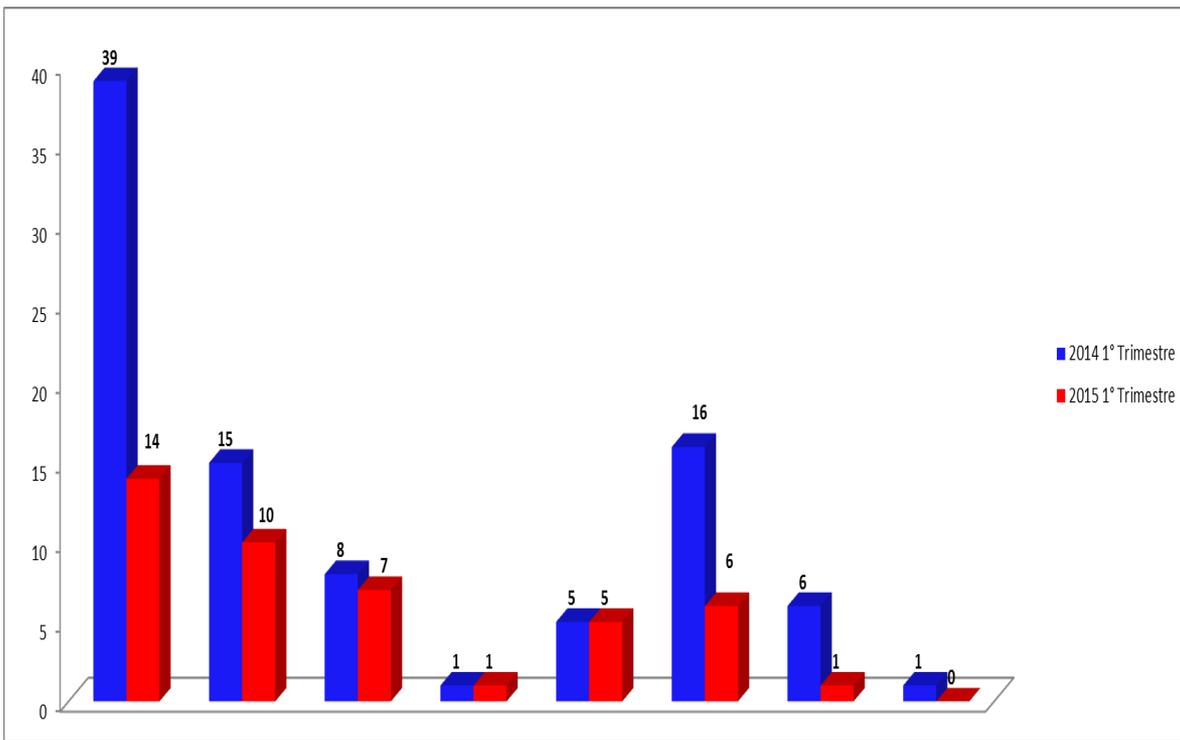


- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 666 quejas en el primer trimestre de 2015.
- Se obtuvo un incremento del 83% con relación al primer trimestre del año 2014
- El mayor número de quejas se presentó en los criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, entre otros), con un total de 540

Ejes Temáticos	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1 er. Trimestre
IES Calidad: Bibliotecas, Centros de Práctica, formación de Docentes, Modificación de Registro Calificado, numero de docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultad para grado, Maltratos.	302	540
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	59	123
Infraestructura Física y Administrativa.	3	3
Total	364	666

Quejas y reclamos Secretarías de Educación

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

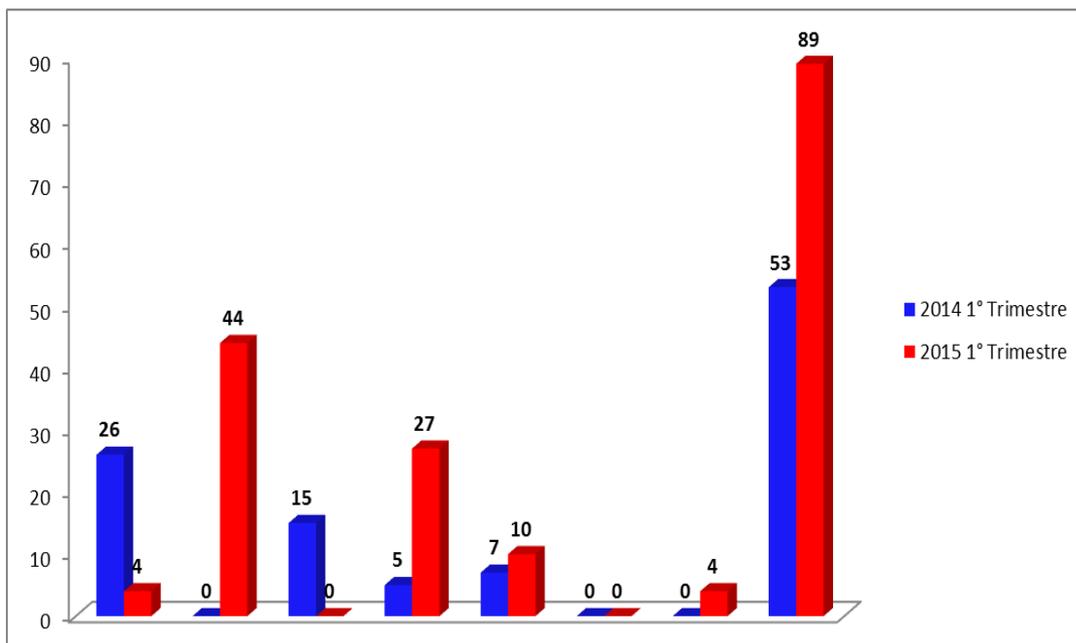


Ejes Tematicos	2014	2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	14
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	15	10
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	8	7
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	1
Malos Manejos de Recursos Financieros	5	5
Ampliación de Cobertura	16	6
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente	6	1
Banco de Oferentes	1	0
TOTAL	91	44

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 44 quejas en el primer trimestre de 2015,
- Teniendo una disminución del 48% con respecto al primer trimestre del año 2014
- El eje temático con mayor numero de quejas fue Organización de Plantas de Personal (Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral), con un total de 14 quejas

Quejas y reclamos de Establecimientos Educativos

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



- Se presentaron 89 quejas en el primer trimestre del 2015
- Se obtuvo un incremento del 68% con respecto al primer trimestre del año 2014
- El eje temático que tuvo mayor número de quejas fue Calidad: Aspectos Académicos, Bibliotecas, Centros de Práctica, Formación de Docentes, Número de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultades para Grado, Evaluación y Promoción de Estudiantes. Con un total de 44 casos

Ejes Temáticos	2014	2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	26	4
Calidad: Aspectos Académicos, Bibliotecas, Centros de Práctica, Formación de Docentes, Número de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultades para Grado, Evaluación y Promoción de Estudiantes.	0	44
Malos Manejos de Recursos Financieros	15	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 Pecuniarios. Gratuidad.	5	27
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	7	10
Otro	0	0
Infraestructura Física	0	4
Total	53	89

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

Consolidado Quejas y Reclamos

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamos Proceso	9	10
Queja Funcionario	32	11
Reclamo Servicio	41	5
Ambiental	0	0
Total	82	26

En el primer trimestre de 2015, se evidencia una disminución de **56** quejas con relación al mismo periodo del 2014.

Se recibieron 26 de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 11 y una participación del 42,3%.

Consolidado Quejas y Reclamos

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

MES	% oportunidad	finalizado a tiempo	finalizado fuera de
Enero	100%	1	0
Febrero	75%	9	3
Marzo	62%	8	5
Total	69%	18	8

De las 26 quejas y reclamos recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el primer trimestre de 2015, fue de un 69%

Reclamos procesos por eje temático /dependencia

Análisis de resultados a la gestión de los Reclamos de procesos

Eje Temático: Demora en las respuestas a solicitudes			
Dependencias	Febrero	Marzo	Total
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar, Básica y Media	1	1	1
Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1		1
Subdirección de Contratación	1		1
Subdirección de Permanencia		2	2
Total general	3	3	6
Eje Temático: Respuesta incompleta			
Dependencias	Febrero	Marzo	Total
Subdirección de Inspección y Vigilancia		2	2
Subdirección de Recursos Humanos del Sector Educación	1		1
Subdirección de Referentes y Evaluación de la Calidad Educativa	1		1
Total general	2	2	4

En el primer trimestre se presentaron 10 reclamos de procesos; 6 por demora en respuesta a solicitud o consultas y 4 por respuesta incompleta.

La dependencia que recibió el mayor número de reclamos de procesos fue la subdirección de Inspección y Vigilancia con 2 casos

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Reclamos de Servicios.

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2015			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
Suministro y divulgacion de informacion - confiabilidad			1	1
Suministro y divulgacion de informacion-			1	1
Tramites de aseguramiento de calidad en educación superior- eficacia del trámite		1		1
Tramites de aseguramiento de calidad en educación superior -oportunidad	1		1	2
Total general	1	1	3	5
Ejes Tematicos de reclamos de servicios	Enero	Febrero	Marzo	Total
Suministro y divulgacion de informacion -			1	1
Suministro y divulgacion de informacion- oportunidad			1	1
Tramites de aseguramiento de calidad en educación superior- eficacia del trámite		1		1
Tramites de aseguramiento de calidad en educación superior -oportunidad	1		1	2
Total general	1	1	2	5

- En el primer trimestre de 2015, se recibieron 5 reclamos contra el servicio de trámites, que ofrece el Ministerio.
- La dependencia a la cual se le radicaron mas reclamos de servicios fue Grupo de Convalidaciones
- Marzo, fue el mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos, con 3.
- El mayor número de reclamos se presentó en el eje temático tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad, con un total de 2 casos

Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas

QUEJAS CONTRA SERVIDORES			
Eje tematico 2	Febrero	Marzo	Total
Corrupción	2	1	3
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	4	4	8
Total general	6	5	11

Por eje temático, de las 11 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a irregularidades en el ejercicio de sus funciones, con un total de 8 casos.

CONSOLIDADO QUEJAS MINISTERIO			
DEPENDENCIA	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oficina asesora juridica	2	2	4
Subdireccion de permanencia	1	1	2
Insor	1		1
Subdireccion de apoyo a las ies	1		1
Subdireccion de contratacion	1		1
Subdireccion de gestion financiera		1	1
Subdireccion de inspeccion y vigilancia		1	1
TOTAL	6	5	11

En el primer trimestre de 2015 se recibieron 11 quejas contra servidores del Ministerio. La dependencia de la cual se generó el mayor número de quejas, fue la Oficina Asesora Jurídica con un total de 4 quejas.

Porcentaje de oportunidad

En el primer trimestre de 2015, las quejas y reclamos presentadas ante el Ministerio de Educación Nacional tuvieron una disminución muy significativa se paso de 82 quejas en el primer trimestre del 2014 a 26 en el primer trimestre del 2015, es decir que se tuvo una disminución del 68,29%.

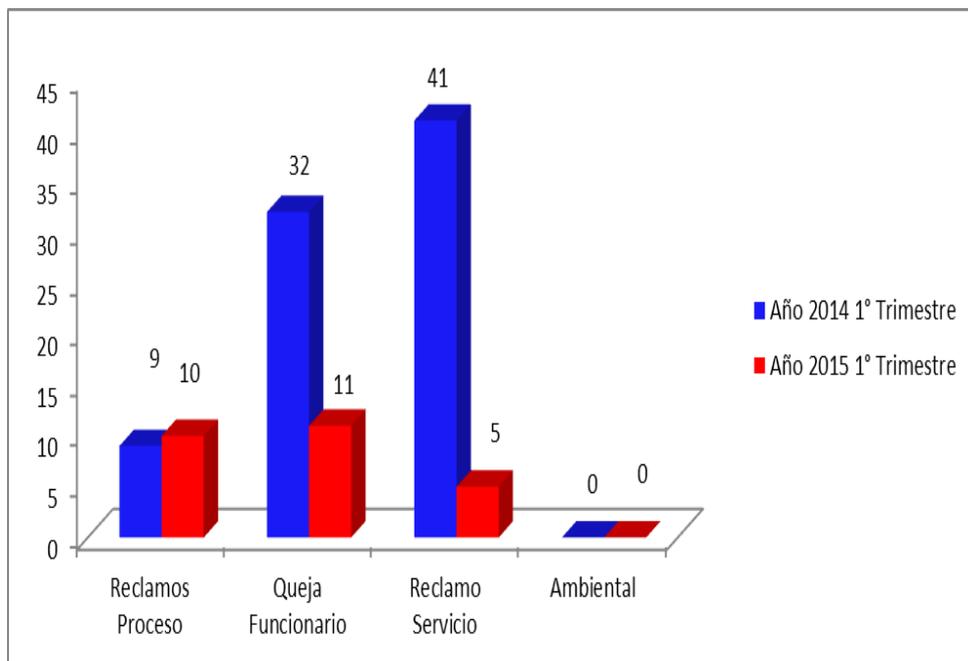
El porcentaje general de oportunidad de respuesta a las quejas fue del 69,23%, es decir que de las 26 quejas 18 fueron contestadas a tiempo y solo 8 de manera extemporánea, esta últimas, en su gran mayoría corresponden a quejas contra funcionarios, por lo que requieren de un procedimiento más complejo que el de una petición en sentido genérico.

A partir del análisis realizado, las quejas recibidas en el primer trimestre para el MEN se distribuyeron por tipo así:

-  10 corresponden a reclamos frente a procesos y tuvieron un 70,0% en oportunidad
-  11 corresponden a quejas contra funcionarios y tuvieron un 63,63% en oportunidad
-  5 corresponden a reclamos de servicios y tuvieron un 80,0% en oportunidad

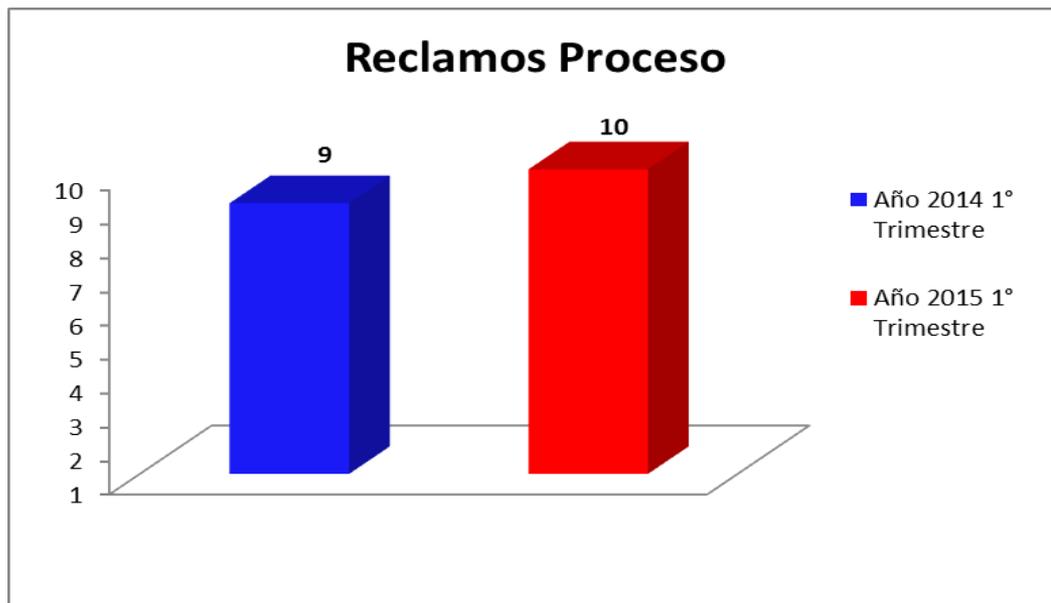
Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas y Reclamos



- Se observa que en el primer trimestre de 2015, las quejas y reclamos correspondientes al Ministerio de Educación Nacional tuvieron una disminución de 56 quejas que corresponde a una disminución del 68,29%, comparado con el primer trimestre del año 2014

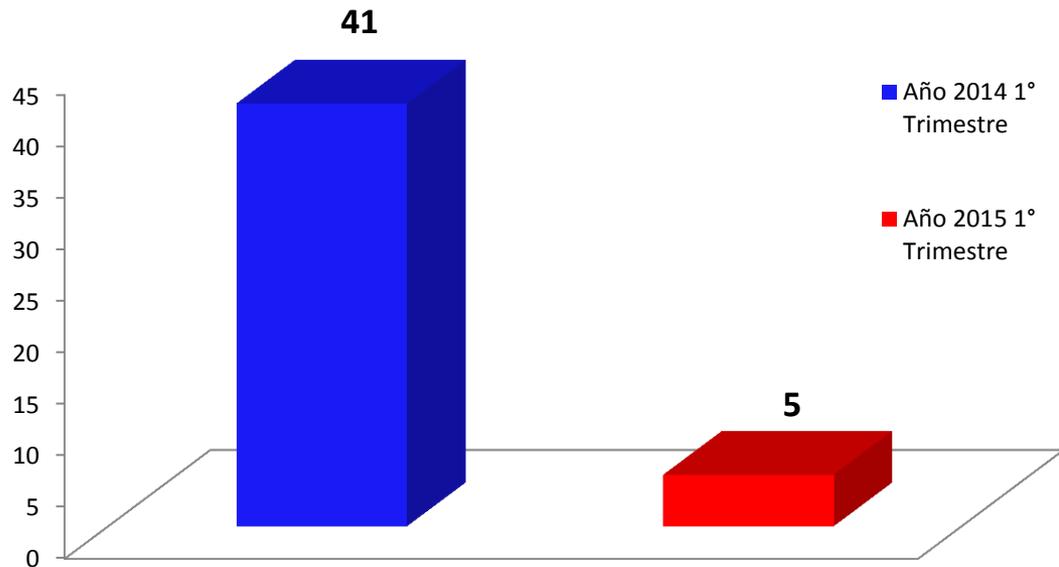
Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamos Proceso	9	10
Queja Funcionario	32	11
Reclamo Servicio	41	5
Ambiental	0	0
Total	82	26



En el primer trimestre del 2015 se dio un aumento en un (1) reclamo en los procesos, que corresponde a un incremento del 11,11%, comparado con el mismo trimestre del 2014.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamos Proceso	9	10

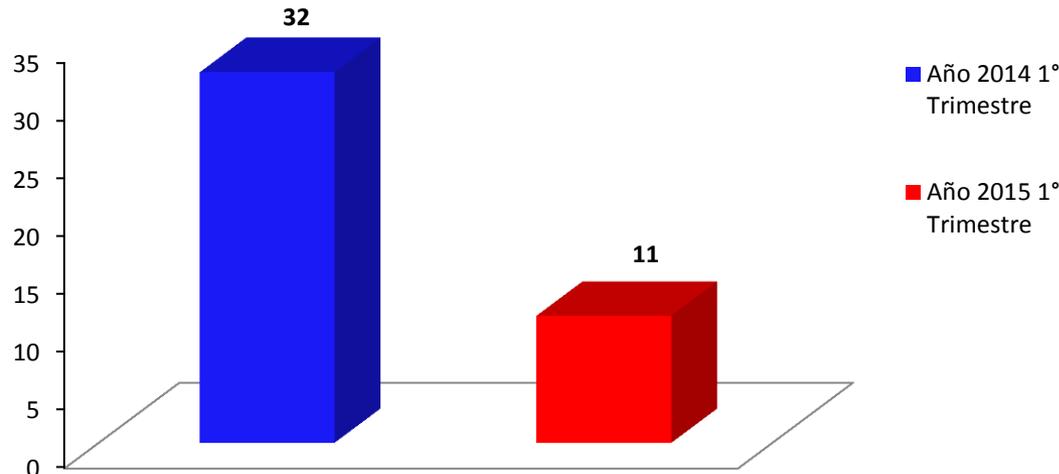
Reclamo Servicio



Se presentaron 5 reclamos en este trimestre, evidenciando una disminución de 36 quejas que corresponde a una disminución del 87,8%, comparado con el mismo trimestre del año 2014.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamo Servicio	41	5

Queja Funcionario

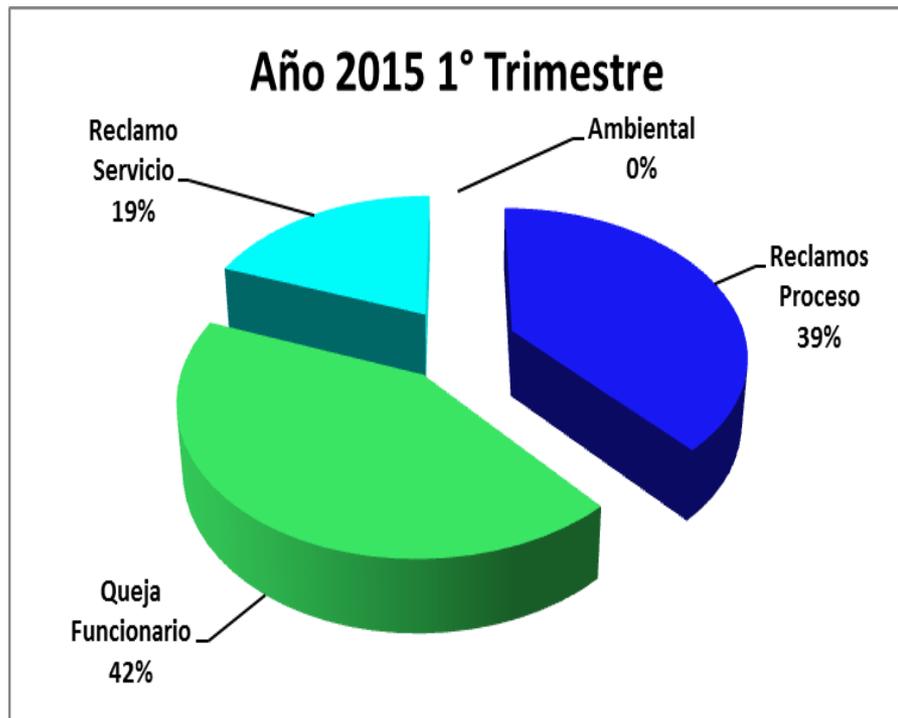


Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Queja Funcionario	32	11

En el primer trimestre del 2015 se presentaron 11 quejas contra funcionarios, las cuales disminuyeron en 21 quejas que corresponde a una disminución del 65,62%, comparado con el mismo trimestre del año 2014,

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



Tipo	Año 2015
	1° Trimestre
Reclamos Proceso	10
Queja Funcionario	11
Reclamo Servicio	5
Ambiental	0
Total	26

Las quejas se encuentran agrupadas así:

- Reclamos de procesos
- Quejas hacia funcionarios
- Reclamos de servicios

El ítem mas afectado es el de quejas contra funcionarios, con 11, que equivalen al 42% del total

Siguen las de reclamos a servicios con 10 , que equivalen al 39% del total.

Y los reclamos de procesos que cuentan con 5, que equivalen al 19% del total de procesos interpuestos

Ocho (8) de las quejas y reclamos no fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a disminuir el porcentaje de cumplimiento del indicador, en un 30,76%

Esta baja del indicador se debió a los siguientes factores:

1. En enero de 2015 salió a producción el nuevo Sistema de Gestión Documental, cuya puesta en marcha tuvo incidencia en la falta de oportunidad en la atención a las quejas, porque presento errores técnicos que impidieron al personal dar respuesta oportuna a las quejas.
2. Falta de conocimiento por parte de algunos de los servidores en la gestión a realizar dentro del nuevo Sistema de Gestión Documental para dar la respuesta dentro del sistema, lo cual fue corregido ofreciendo las capacitaciones al personal que no la había recibido.

ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCION OPORTUNA DE LAS QUEJAS

1. Como Acción Preventiva se elaboraron y remitieron desde la Unidad de Atención al Ciudadano a las dependencias los informes mensuales de seguimiento sobre las quejas, dentro de este reporte se les hicieron recomendaciones para su atención oportuna.
2. Como Acción Correctiva se elaboraron comunicaciones a los Directivos remitiéndoles el informe trimestral de quejas y reclamos en el cual se solicitó elaborar los planes de mejoramiento para la atención oportuna de las quejas en sus respectivas dependencias y su posterior remisión a la Oficina de Control Interno.
3. Otra Acción Correctiva consistió en elaborar un reporte consolidado de quejas y reclamos, con el fin de ser remitido a la Oficina de Control Interno Disciplinario para la toma de las acciones disciplinarias pertinentes.