

Unidad de Atención al ciudadano



**Informe de Quejas y Reclamos
Segundo Trimestre de 2015
Bogotá, Julio 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

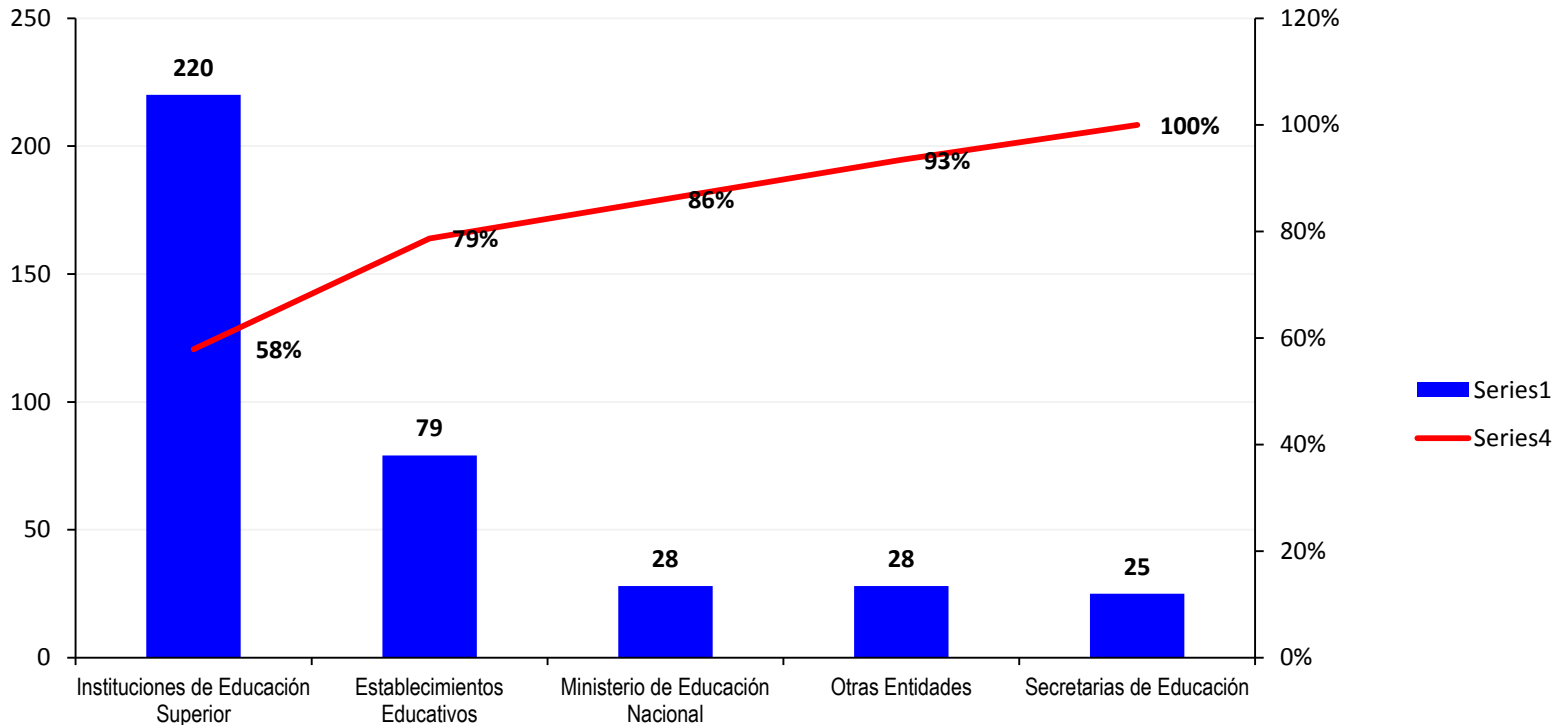
Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

Ejes temáticos Quejas	2014				2015	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	364	456	513	683	666	220
Ministerio de Educación Nacional	82	160	89	92	26	28
Secretarías de Educación	91	55	35	79	44	25
Establecimientos Educativos	53	77	103	159	89	79
Otras Entidades	5	23	47	119	23	28
TOTAL	595	771	787	1132	848	380

Para el 2° trimestre del año 2015 se recibieron 380 quejas disminuyendo en un 49,28% comparado con el del año 2014

Documentos MEN	2014				2015	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Total documentos	45.869	52.224	59.676	63.248	55.610	61.387
% oportunidad respuesta	95,56%	96,65%	100%	97,52	91%	91,00%
Total quejas del sector educativo	595	771	787	1.132	848	380
% oportunidad en la respuesta	95,51%	96,75%	100	97,87	84,05%	85,78%
Total quejas MEN	82	160	89	92	26	28
% de oportunidad en la respuesta	84,14%	98%	100	95,65	69%	71%

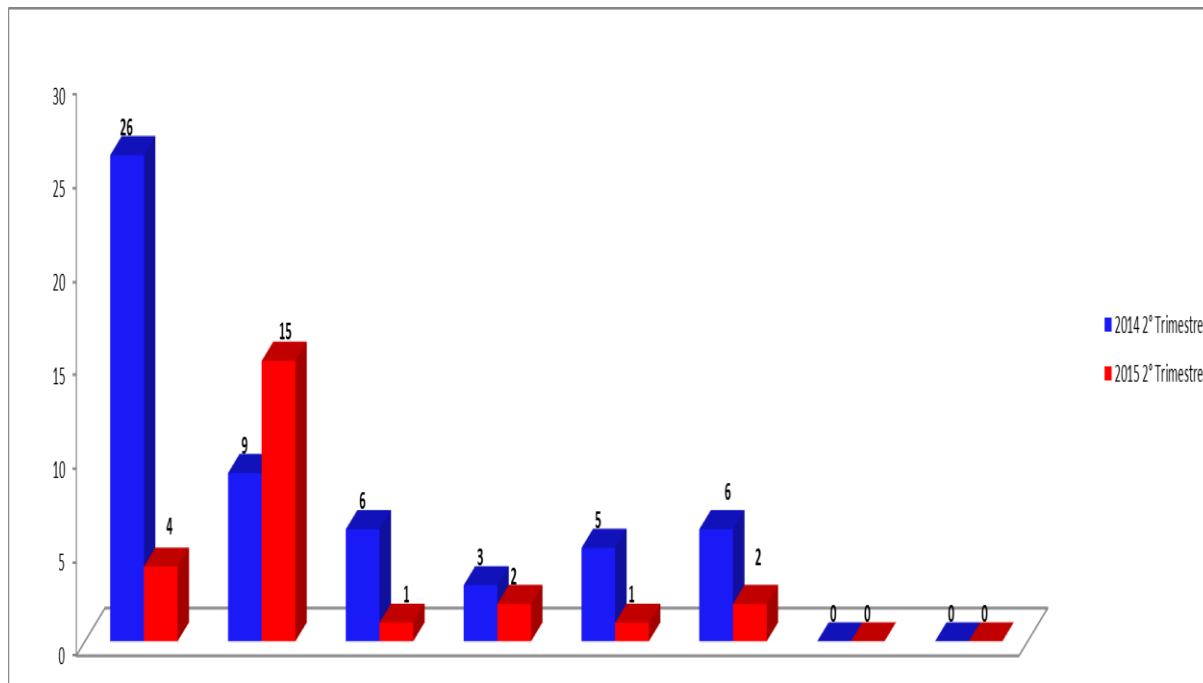
Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el segundo trimestre del 2015, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 220 quejas con una participación del 58%, seguidas por las quejas de establecimientos educativos con 79 casos y una participación del 21%.

Quejas y reclamos Secretarías de Educación

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

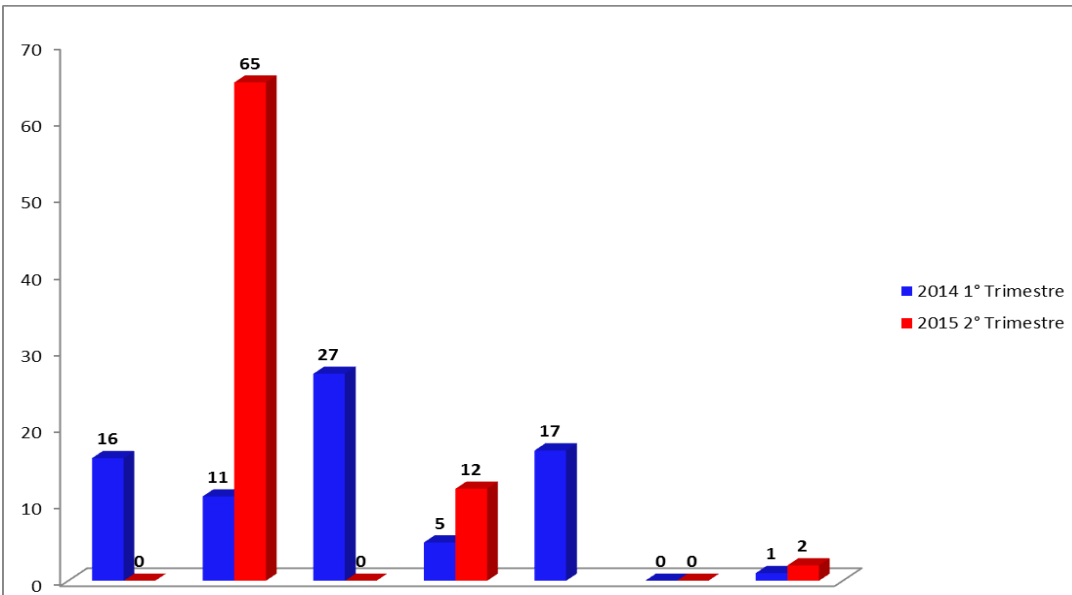


- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 25 quejas en el segundo trimestre de 2015,
- Teniendo una disminución del 45,45% con respecto al primer trimestre del año 2014
- El eje temático con mayor número de quejas fue Otros : aquellas que no tienen relación con ninguno de los anteriores), con un total de 15 quejas

Ejes Temáticos	2014	2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente,	26	4
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Ninguno de los anteriores)	9	15
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	6	1
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	3	2
Malos Manejos de Recursos Financieros	5	1
Ampliación de Cobertura	6	2
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Banco de Oferentes	0	0
TOTAL	55	25

Quejas y reclamos de Establecimientos Educativos

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

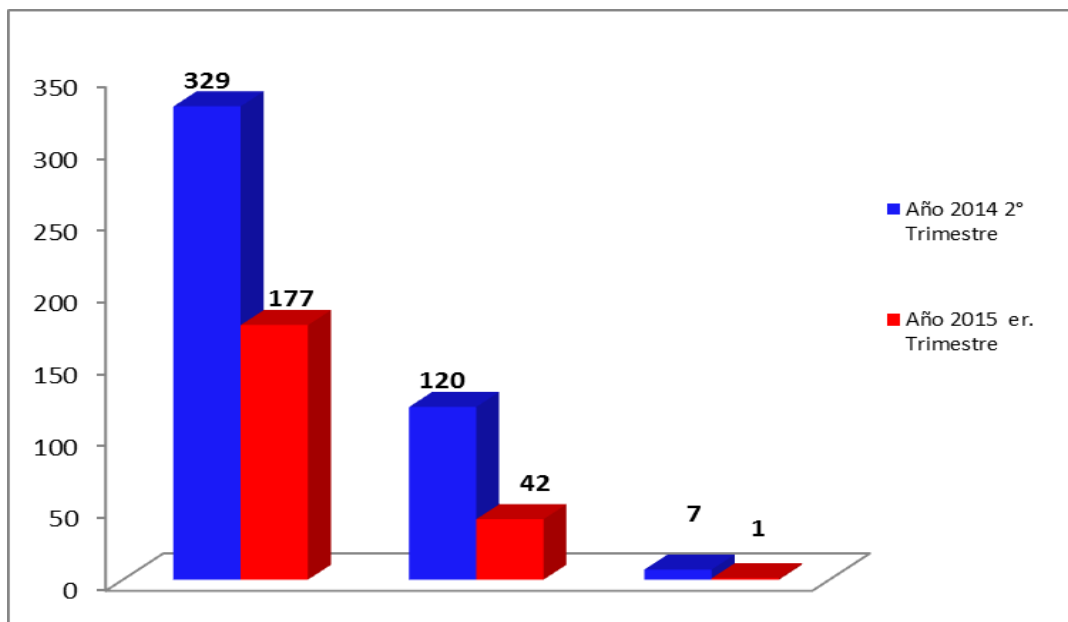


- Se presentaron 79 quejas en el segundo trimestre del 2015
- Se obtuvo un incremento del 2,59% con respecto al segundo trimestre del año 2014
- El eje temático que tuvo mayor número de quejas fue Calidad: Aspectos Académicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formación de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultades para Grado, Evaluación y Promoción de Estudiantes. Con un total de 65 casos

Ejes Tematicos	2014	2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	16	0
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.	11	65
Malos Manejos de Recursos Financieros	27	0
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. Gratuidad.	5	12
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	17	
Otro	0	0
Infraestructura Fisica	1	2
Total	77	79

Quejas y reclamos Instituciones Educativas

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



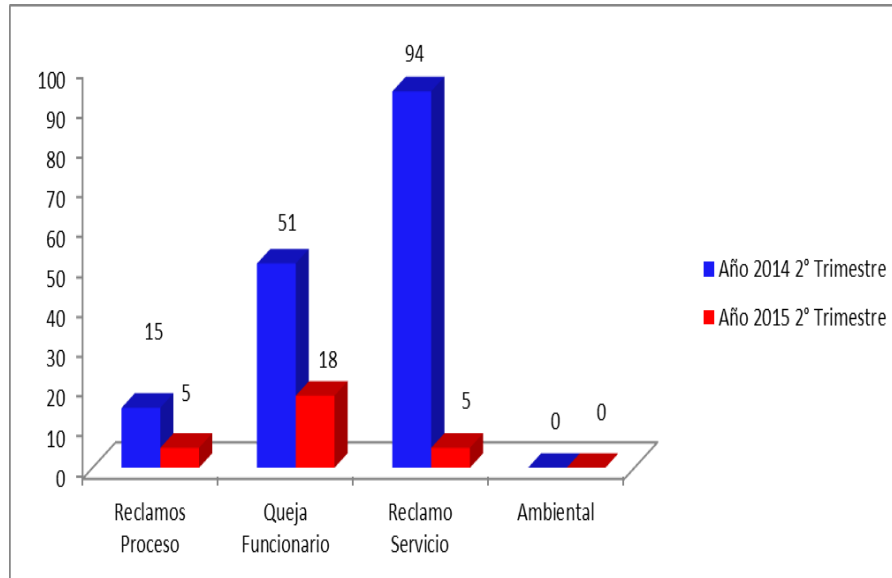
- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 220 quejas en el segundo trimestre de 2015.
- Se obtuvo un incremento del 48,24% con relación al primer trimestre del año 2014
- El mayor número de quejas se presentó en los criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, entre otros), con un total de 177

Ejes Temáticos	Año 2014	Año 2015
	2° Trimestre	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.	329	177
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	120	42
Infraestructura Física y Administrativa.	7	1
Total	456	220

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas y Reclamos



Tipo	Año 2014	Año 2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Reclamos Proceso	15	5
Queja Funcionario	51	18
Reclamo Servicio	94	5
Ambiental	0	0
Total	160	28

- En el segundo trimestre de 2015, se evidencia una disminución de 132 quejas con relación al mismo periodo del 2014.
- Se recibieron 28 quejas de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 18 y una participación del 64,28%.

Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes		
Dependencias	MAYO	Total general
subdirección de inspección y vigilancia	1	1
Total general	1	1

Eje Temático: Respuesta Incompleta		
Dependencias	ABRIL	Total general
direccion de calidad para la educacion preescolar, basica y media	1	1
Total general	1	1

Eje Temático: Demora en las respuestas a Derechos de petición		
Dependencias	MAYO	Total general
grupo de convalidaciones	2	2
sub de contratacion y la sub de permanencia	1	1
Total general	3	3

- En el segundo trimestre se presentaron 5 reclamos de procesos; 1 por demora en respuesta a solicitud o consultas, 1 por respuesta incompleta y 3 por demora en las respuestas a derechos de petición

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

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

Dependencia a la cual se le radicaron reclamos de servicios			
Etiquetas de fila	ABRIL	MAYO	Total general
grupo de convalidaciones	2	2	4
direccion de calidad para la educacion superior	1		1
Total general	3	2	5

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2015			
	ABRIL	MAYO	Total general	
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD		3	2	5
Total general	3	2	5	

- En el segundo 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
- Abril, fue el mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos, con 3.
- Los reclamos se presentaron en el eje temático tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad,

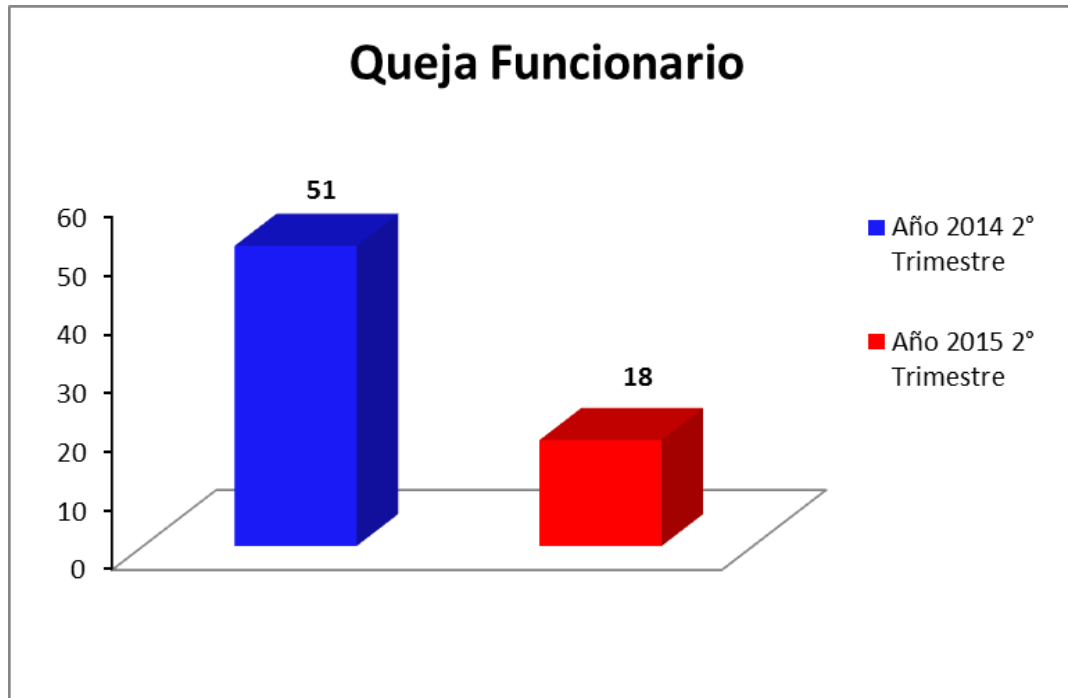
Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas

CONSOLIDADO QUEJAS MINISTERIO				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
oficina asesora juridica	3	6		9
subdireccion de inspeccion y vigilancia	1			1
subdireccion de permanencia			2	2
viceministerio de educacion preescolar, basica y media	1			1
grupo transformacion de la calidad	1			1
secretaria general	1			1
subdirección de aseguramiento de la calidad		2		2
subdirección de inspección y vigilancia		1		1
TOTAL	7	9	2	18

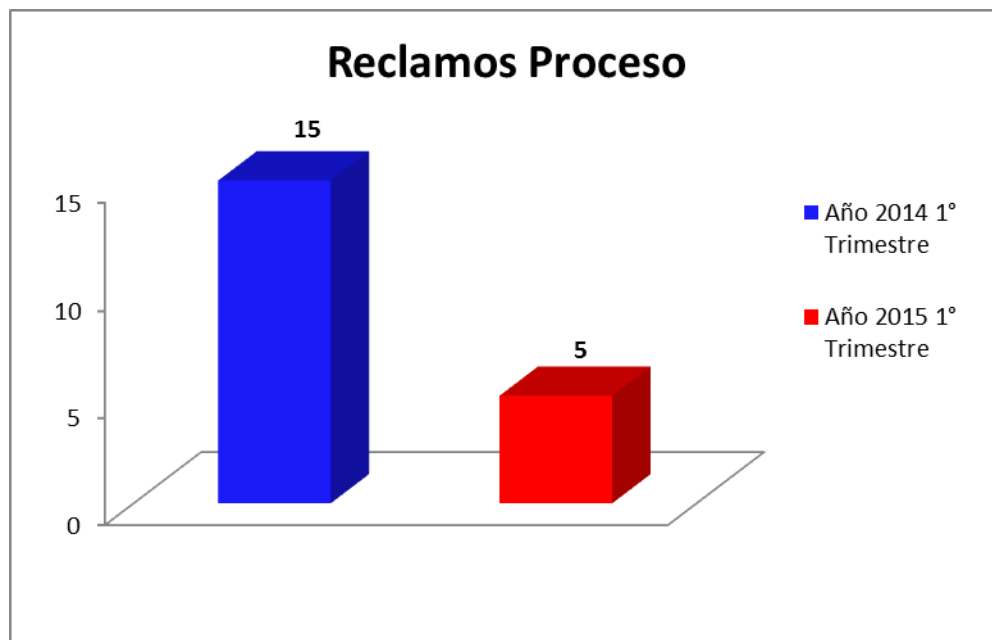
QUEJAS CONTRA SERVIDORES				
Eje tematico 2	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
corrupcion		2		2
negligencia en el ejercicio de sus funciones	6	7		13
irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1		2	3
Total general	7	9	2	18

- En el segundo trimestre de 2015 se recibieron 18 quejas contra servidores del Ministerio.
- La dependencia de la cual se generó el mayor número de quejas, fue la Oficina Asesoría Jurídica con 9 quejas.
- Por eje temático, de las 18 quejas presentadas contra servidores, las de mayor frecuencia son las asociadas a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 13 casos



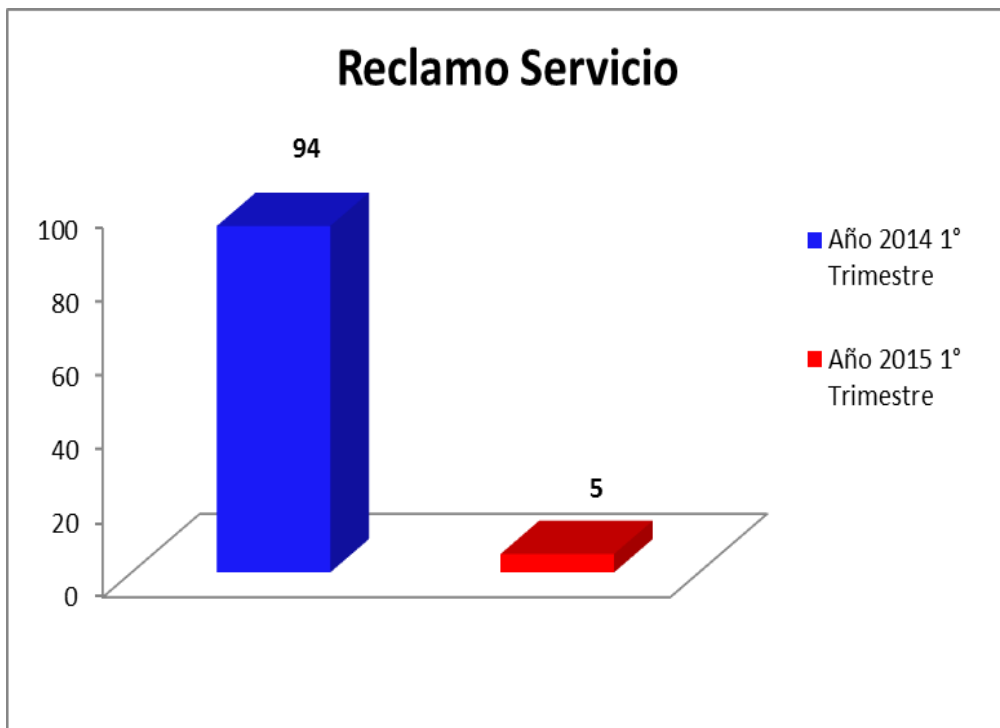
En el segundo trimestre del 2015 se presentaron 18 quejas contra funcionarios, las cuales disminuyeron en 33, comparadas con el mismo trimestre del año 2014, que fueron 51.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Queja Funcionario	51	18



En el segundo trimestre del 2015 se disminuyeron en 10 reclamos de los procesos, comparado con el mismo trimestre del 2014 que fue de 15.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamos Proceso	15	5

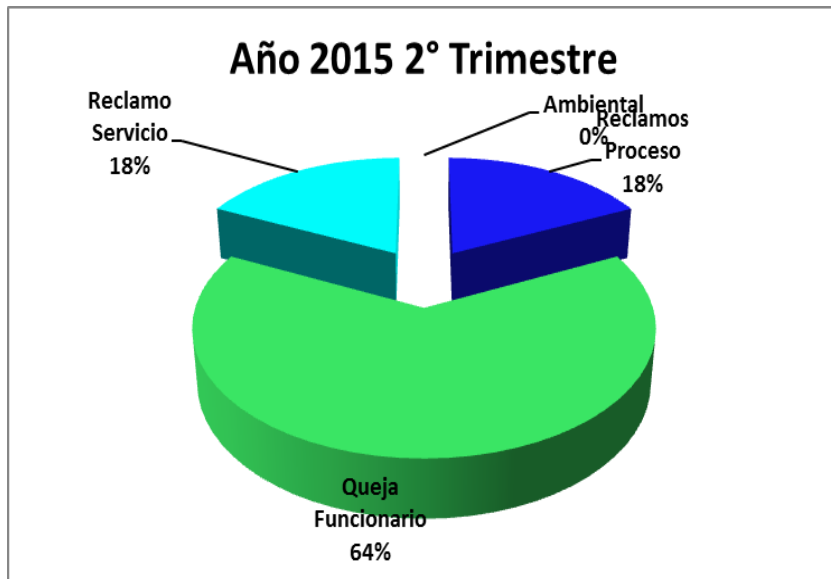


Se presentaron 5 reclamos de servicios en el segundo trimestre del 2015, evidenciando una disminución de 89, comparado con el mismo trimestre del año 2014.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamo Servicio	94	5

Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



Las quejas se encuentran agrupadas así:

- Reclamos de procesos
- Quejas contra funcionarios
- Reclamos de servicios

El ítem mas afectado es el de quejas contra funcionarios, con 18, que equivalen al 64 % del total.

Siguen las de reclamos de servicios con 5, que equivalen al 18%.

Y los reclamos de procesos que cuentan con 5, que equivalen al 18% de los procesos interpuestos.

Tipo	Año 2015
	2° Trimestre
Reclamos Proceso	5
Queja Funcionario	18
Reclamo Servicio	5
Ambiental	0
Total	28

Esto nos indica que el orden descendente de procesos interpuestos es el siguiente

- Quejas a funcionarios
- Reclamos de procesos
- Reclamos de servicios




Es evidente que las recomendaciones realizadas en los informes de los trimestres anteriores, fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a lograr un incremento en el porcentaje de cumplimiento del indicador, sin embargo no ha sido suficiente para cumplir la meta.

Porcentaje de oportunidad

En el segundo trimestre de 2015, las quejas y reclamos presentadas ante el Ministerio de Educación Nacional tuvieron una disminución muy significativa se paso de 160 quejas en el segundo trimestre del 2014 a 28 en el segundo trimestre del 2015, es decir que se tuvo una disminución del 82,5%.

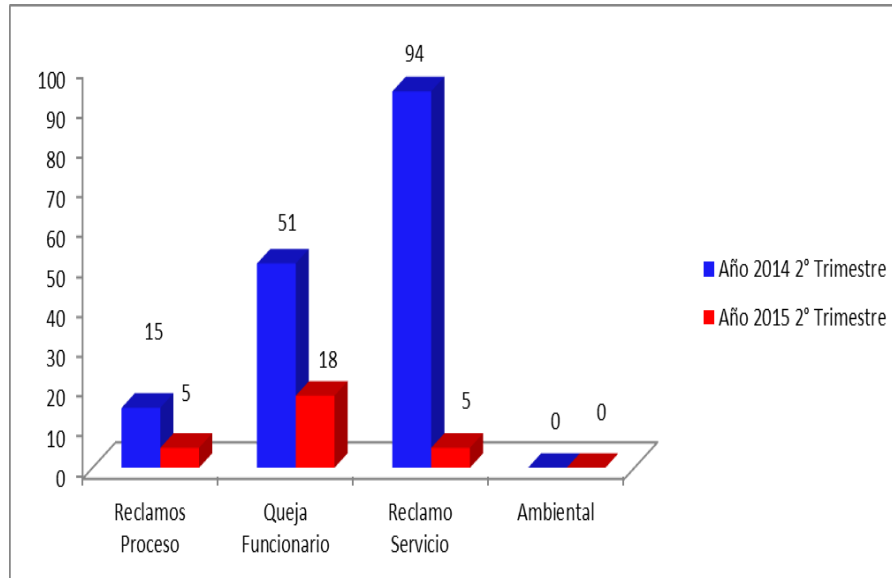
El porcentaje general de oportunidad de respuesta a las quejas fue del 71,42%, es decir que de las 28 quejas 20 fueron contestadas a tiempo y solo 8 de manera extemporánea, esta últimas, en su gran mayoría corresponden a quejas contra funcionarios, por lo que requieren de un procedimiento más complejo que el de una petición en sentido genérico.

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

-  5 corresponden a reclamos frente a procesos y tuvieron un 80,00% en oportunidad
-  18 corresponden a quejas contra funcionarios y tuvieron un 66,66% en oportunidad
-  5 corresponden a reclamos de servicios y tuvieron un 80,00% en oportunidad

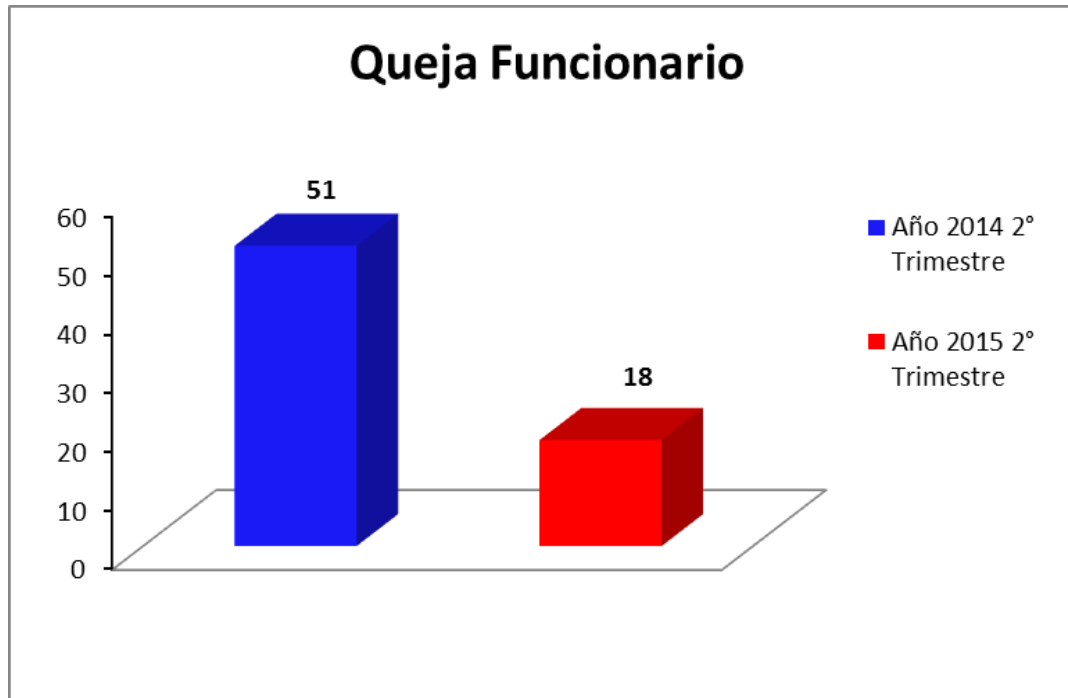
Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

Análisis de resultados a la gestión de las Quejas y Reclamos



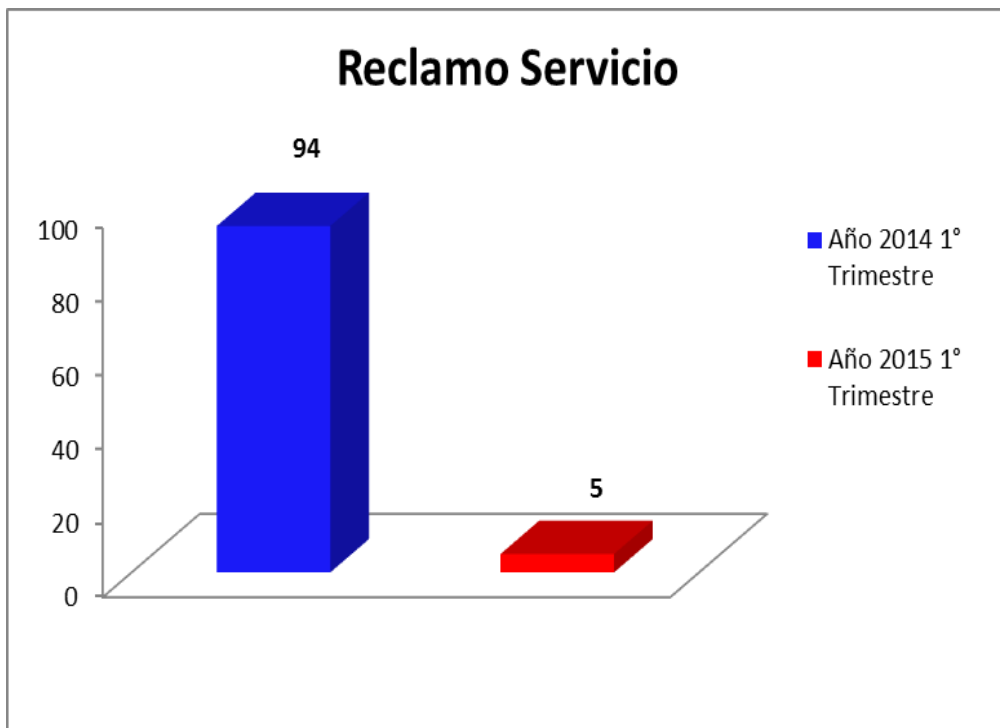
Tipo	Año 2014	Año 2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Reclamos Proceso	15	5
Queja Funcionario	51	18
Reclamo Servicio	94	5
Ambiental	0	0
Total	160	28

- En el segundo trimestre de 2015, se evidencia una disminución de 132 quejas con relación al mismo periodo del 2014.
- Se recibieron 28 quejas de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 18 y una participación del 64,28%.



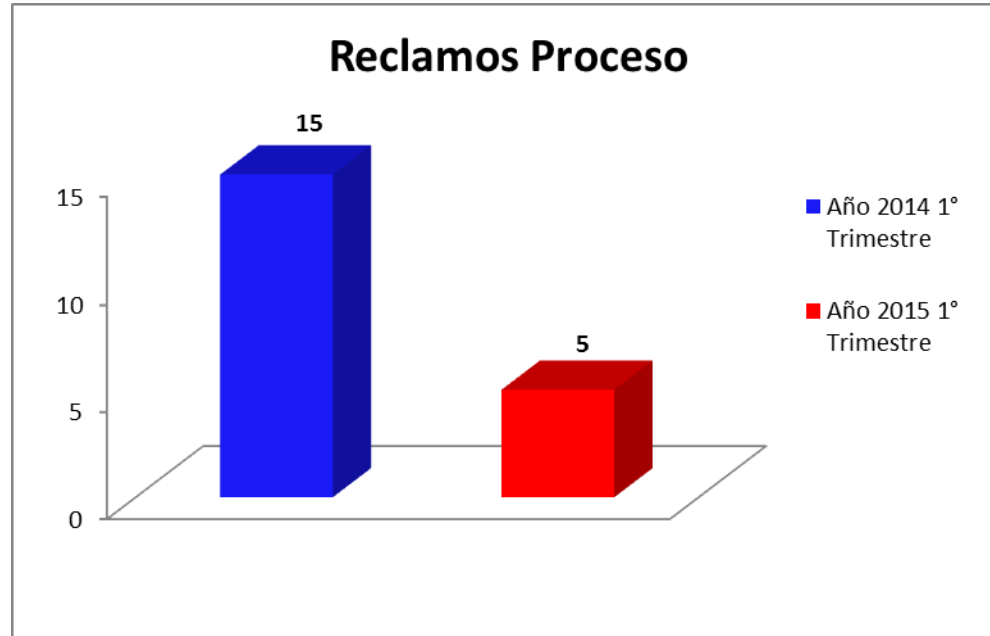
En el segundo trimestre del 2015 se presentaron 18 quejas contra funcionarios, las cuales disminuyeron en 33, comparadas con el mismo trimestre del año 2014, que fueron 51.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	2° Trimestre	2° Trimestre
Queja Funcionario	51	18



Se presentaron 5 reclamos de servicios en el segundo trimestre del 2015, evidenciando una disminución de 89, comparado con el mismo trimestre del año 2014.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamo Servicio	94	5



Se presentaron 5 reclamos de Procesos en el segundo trimestre del 2015, evidenciando una disminución de 10, comparado con el mismo trimestre del 2014, que fue de 15.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	1° Trimestre	1° Trimestre
Reclamos Proceso	15	5

Ocho (8) de las quejas y reclamos no fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a disminuir el porcentaje de cumplimiento del indicador, en un 28,58%

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 presentó 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.