

# Unidad de Atención al ciudadano



**Informe de Quejas y Reclamos  
Tercer Trimestre de 2015  
Bogotá, Octubre 30 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

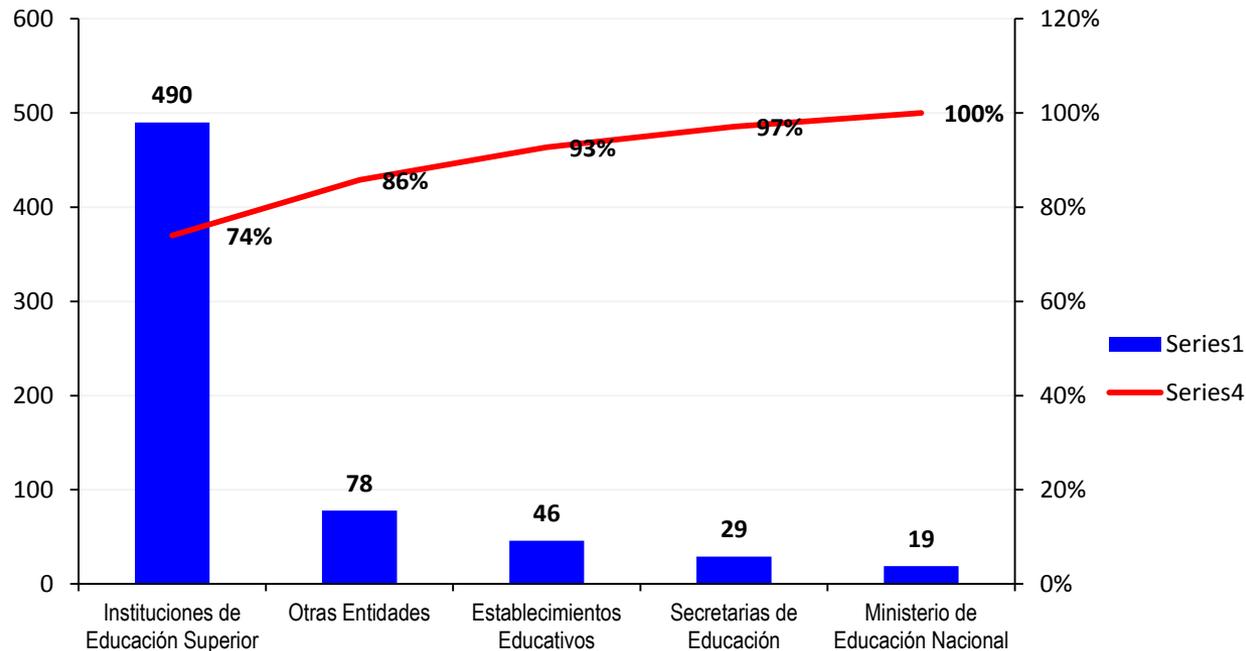
## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

Ejes temáticos Quejas	2014				2015		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	364	456	513	683	666	220	490
Ministerio de Educación Nacional	82	160	89	92	26	28	19
Secretarías de Educación	91	55	35	79	44	25	29
Establecimientos Educativos	53	77	103	159	89	79	46
Otras Entidades	5	23	47	119	23	28	78
<b>TOTAL</b>	<b>595</b>	<b>771</b>	<b>787</b>	<b>1132</b>	<b>848</b>	<b>380</b>	<b>662</b>

Para el 3° trimestre del año 2015 se recibieron 662 quejas disminuyendo en un 84,11% comparado con el del año 2014

Documentos MEN	2014				2015		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Total documentos	45.869	52.224	59.676	63.248	55.610	61.387	68.001
% oportunidad respuesta	95,56%	96,65%	100%	97,52	91%	91,00%	91,00%
Total quejas del sector educativo	595	771	787	1.132	848	380	662
% oportunidad en la respuesta	95,51%	96,75%	100	97,87	84,05%	85,78%	95,00%
Total quejas MEN	82	160	89	92	26	28	19
% de oportunidad en la respuesta	84,14%	98%	100	95,65	69%	71%	68,42%

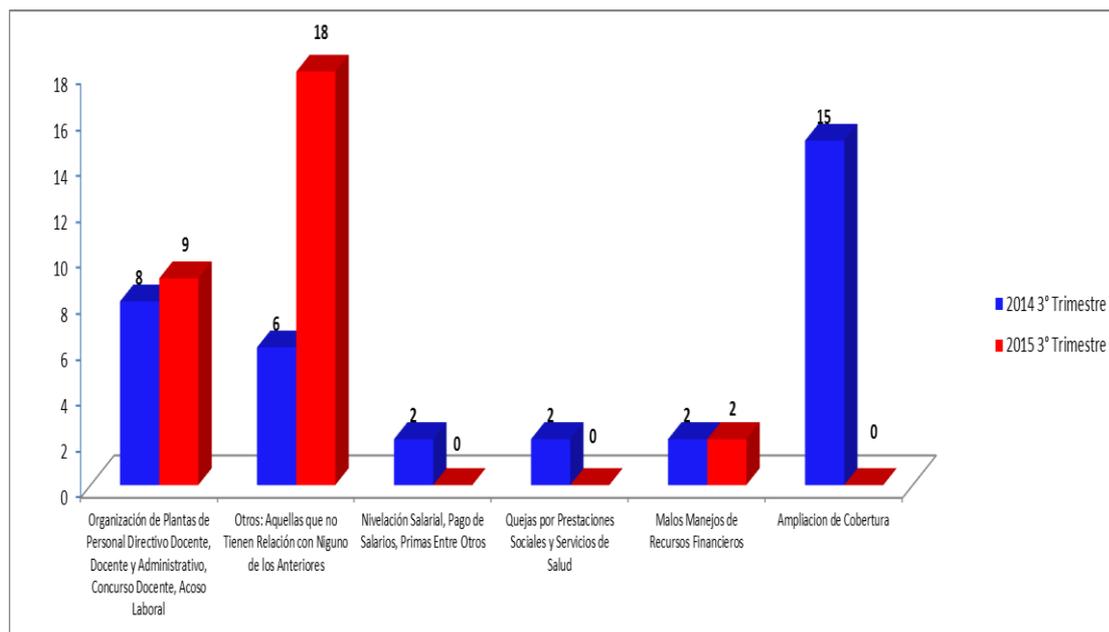
## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el tercer trimestre del 2015, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 490 quejas con una participación del 74%, seguidas por las quejas de otras entidades con 78 casos y una participación del 12%.

# Quejas y reclamos Secretarías de Educación

## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

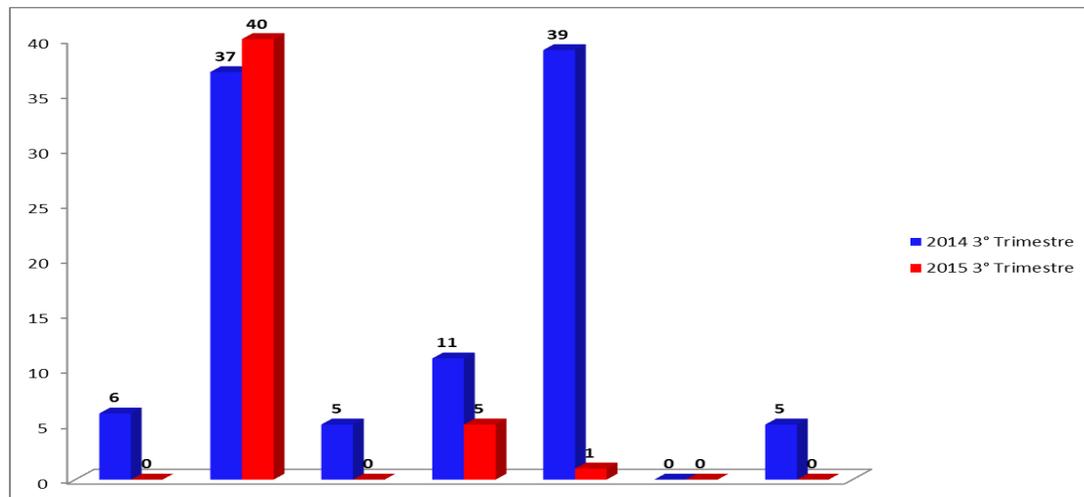


- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 29 quejas en el tercer trimestre de 2015,
- Teniendo una disminución del 47% con respecto al tercer trimestre del año 2014
- El eje temático con mayor número de quejas fue Otros : aquellas que no tienen relación con ninguno de los anteriores), con un total de 18 quejas

Ejes Temáticos	2014	2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	8	9
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Ninguno de los Anteriores	6	18
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	2	0
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	2	0
Malos Manejos de Recursos Financieros	2	2
Ampliación de Cobertura	15	0
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>29</b>

# Quejas y reclamos de Establecimientos Educativos

## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos

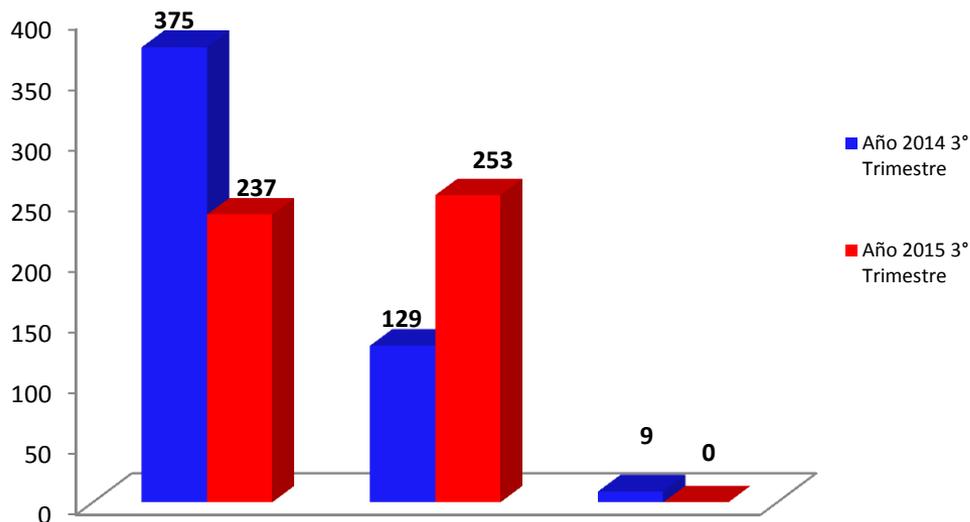


- Se presentaron 46 quejas en el tercer trimestre del 2015
- Se obtuvo una disminución del 55% con respecto al tercer trimestre del año 2014
- El eje temático que tuvo mayor número de quejas fue Calidad: Aspectos Académicos, Bibliotecas, Centros de Práctica, Formación de Docentes, Número de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultades para Grado, Evaluación y Promoción de Estudiantes. Con un total de 40 casos

Ejes Temáticos	2014	2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	6	0
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.	37	40
Malos Manejos de Recursos Financieros	5	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.	11	5
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	39	1
Otro	0	0
Infraestructura Física	5	0
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>46</b>

## Quejas y reclamos Instituciones Educativas

## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas, Reclamos



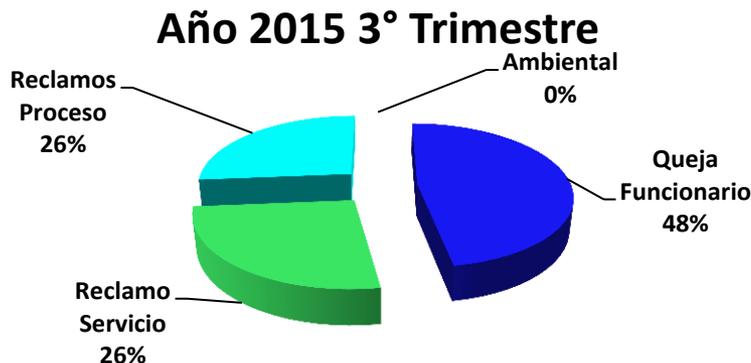
- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 237 quejas en el tercer trimestre de 2015.
- Se obtuvo una disminución del 4% con relación al tercer trimestre del año 2014
- El mayor número de quejas se presentó en los criterios pecuniarios (Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado., entre otros), con un total de 253

Ejes Temáticos	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
IES Calidad: Bibliotecas, Centros de Práctica, formación de Docentes, Modificación de Registro Calificado, numero de docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultad para grado, Maltratos.	375	237
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	129	253
Infraestructura Física y Administrativa.	9	0
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>490</b>

# 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, Reclamos



Las quejas se encuentran distribuidas en:

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

El item mas afectado es el de quejas contra funcionarios, con un total de 9, que equivalen al 48 % del total.

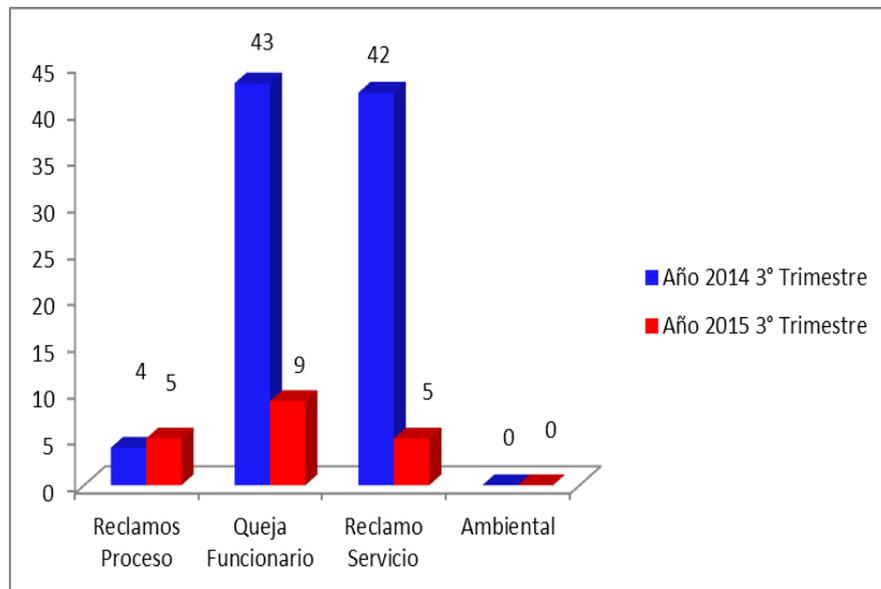
El 52% restante esta dividido así:  
5 reclamos contra el servicio  
5 Reclamos al proceso.

Los cuales tienen una participación del 26% por cada uno

Tipo	Año 2015	
	3° Trimestre	
Queja Funcionario	9	
Reclamo Servicio	5	
Reclamos Proceso	5	
Ambiental	0	
<b>Total</b>	<b>19</b>	

## Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

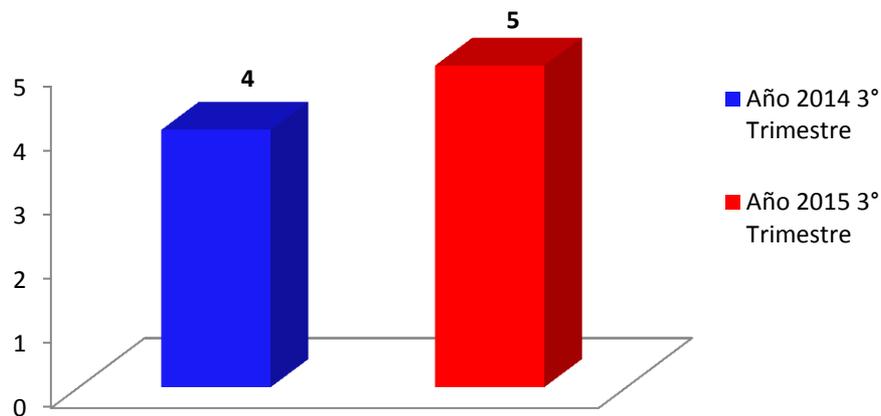
## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas y Reclamos



- En el tercer trimestre de 2015, se evidencia una disminución de 70 quejas con relación al mismo periodo del 2014.
- Se recibieron 19 quejas de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 9 y una participación del 48%.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	4	5
Queja Funcionario	43	9
Reclamo Servicio	42	5
Ambiental	0	0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>19</b>

### Reclamos Proceso



En el tercer trimestre del 2015 se aumento en 1 reclamo de procesos, comparado con el mismo trimestre del 2014, los cuales fueron en total 4.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	4	5

## Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

## Análisis de resultados a la gestión de los Reclamos de procesos

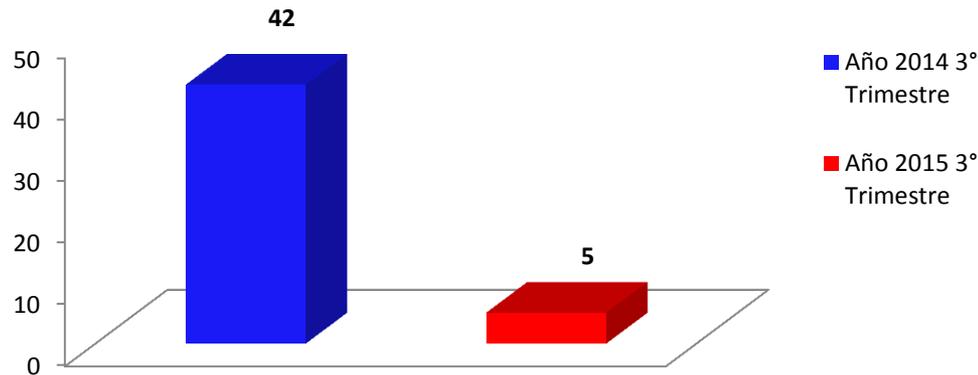
Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes			
Dependencias	JULIO	SEPTIEMBRE	Total general
Subdirección de contratación	1		1
Subdirección de inspección y vigilancia		2	2
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Eje Temático: Respuesta Incompleta		
Dependencias	JULIO	Total general
Subdirección de inspección y vigilancia	1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Eje Temático: Demora en las respuestas a Derechos de petición		
Dependencias	JULIO	Total general
Subdirección de inspección y vigilancia	1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

- En el tercer trimestre se presentaron 5 reclamos de procesos, distribuidos de la siguiente manera:
  - 3 por demora en respuesta a solicitud o consultas.
  - 1 por respuesta incompleta,
  - 1 por demora en las respuestas a derechos de petición

### Reclamo Servicio



Se presentaron 5 reclamos de servicios en el tercer trimestre del 2015, evidenciando una disminución de 37 quejas, comparado con el mismo trimestre del año 2014, los cuales fueron 42.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamo Servicio	42	5

## Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

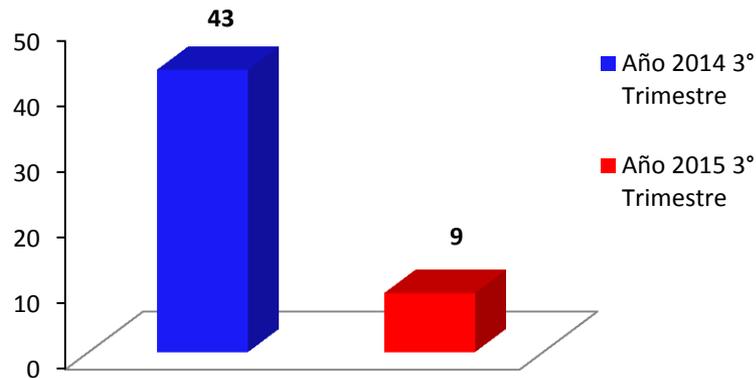
## Análisis de resultados a la gestión de las Reclamos de Servicios.

Dependencia a la cual se le radicaron reclamos de servicios			
	JULIO	AGOSTO	Total general
Dirección de Calidad Para la Educación Superior		1	1
Grupo de convalidaciones	1	3	4
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2015		
	JULIO	AGOSTO	Total general
Tràmites de aseguramiento de calidad en educación superior-Oportunidad	0	2	2
Tàmites de aseguramiento de calidad en educación superior - Cultura de servicio	1		1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

- En el tercer 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 al Grupo de Convalidaciones con un total de 4 reclamos
- Agosto, fue el mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos, con un total de 4.
- El mayor numero de reclamos se presentaron en el eje temático tramites de aseguramiento de calidad en educación superior – oportunidad,

### Queja Funcionario



En el tercer trimestre del 2015 se presentaron 9 quejas contra funcionarios, disminuyendo en 34, comparado con el mismo trimestre del año 2014, las cuales fueron en total 43.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Queja Funcionario	43	9

## Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas

CONSOLIDADO QUEJAS MINISTERIO				
Subdirección de Monitoreo		1		1
Subdirección de Permanencia			1	1
Grupo de Convalidaciones	1	2		3
Subdirección de aseguramiento	1			1
Grupo transformación de la calidad	1			1
Viceministerio de educación superior			2	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

QUEJAS CONTRA SERVIDORES				
Eje tematico 2	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Corrupcion	2			2
Negligencia en el ejercicio de sus funciones		3		3
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1		3	4
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

- En el tercer trimestre de 2015 se recibieron 9 quejas contra servidores del Ministerio.
- La dependencia de la cual se generó el mayor número de quejas, fue la Grupo de Convalidaciones con 3 quejas.
- Por eje temático, de las 9 quejas presentadas contra servidores, 4 son por irregularidades en ejercicio de sus funciones. 3 por Negligencia en el ejercicio de sus funciones y 2 por corrupción.

Indicador de quejas Ministerio de Educación Nacional

### Porcentaje de oportunidad

En el tercer trimestre de 2015, las quejas y reclamos presentadas ante el Ministerio de Educación Nacional tuvieron una disminución muy significativa paso de 89 quejas en el tercer trimestre del 2014 a 19 en el tercer trimestre del 2015, es decir que se tuvo una disminución del 78%.

El porcentaje general de oportunidad de respuesta a las quejas fue del 68,42%, es decir que de las 19 quejas 13 fueron contestadas a tiempo y 6 de manera extemporánea, estas 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 tercer trimestre para el MEN se distribuyeron por tipo así:

-  5 corresponden a reclamos frente a procesos y tuvieron un 100% en oportunidad
-  9 corresponden a quejas contra funcionarios y tuvieron un 44,44% en oportunidad
-  5 corresponden a reclamos de servicios y tuvieron un 80% en oportunidad.

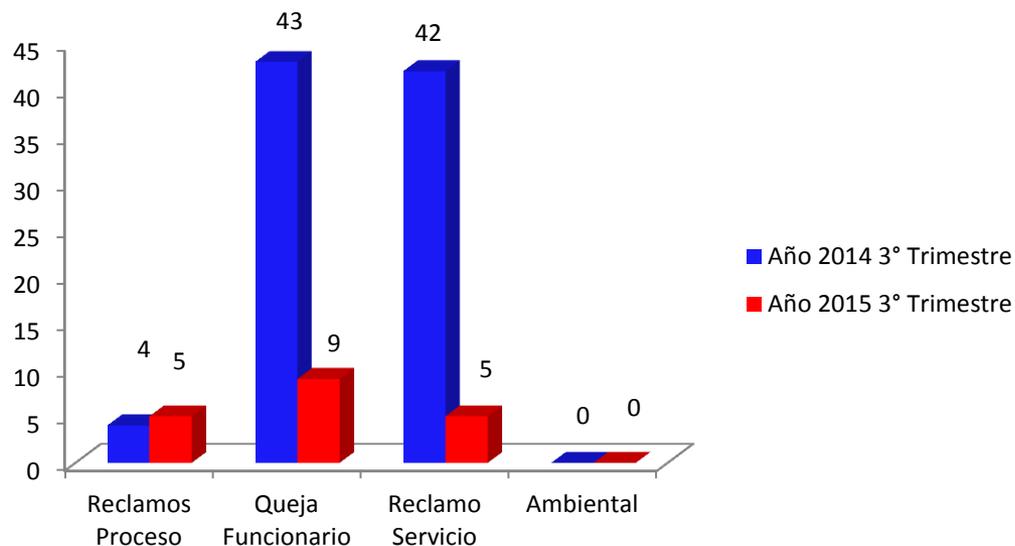
Esto nos indica que el orden descendente de procesos interpuestos es el siguiente

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

Es evidente que las recomendaciones realizadas en los informes de los trimestres anteriores, no fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a disminuir el porcentaje de cumplimiento del indicador.

## Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

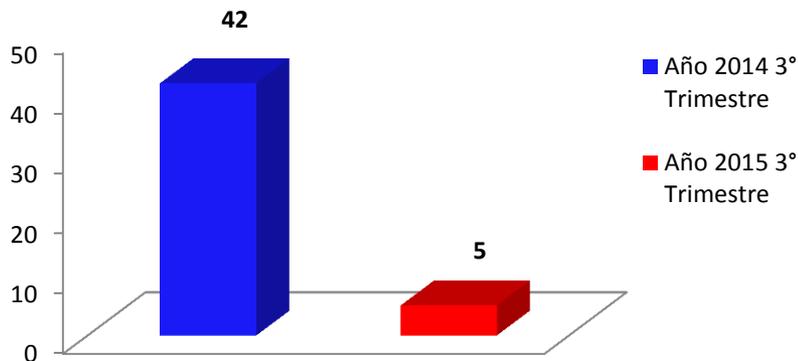
## Análisis de resultados a la gestión de las Quejas y Reclamos



- En el tercer trimestre de 2015, se evidencia una disminución de 70 quejas con relación al mismo periodo del 2014.
- Se recibieron 19 quejas de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 9 y una participación del 48%.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	4	5
Queja Funcionario	43	9
Reclamo Servicio	42	5
Ambiental	0	0
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>19</b>

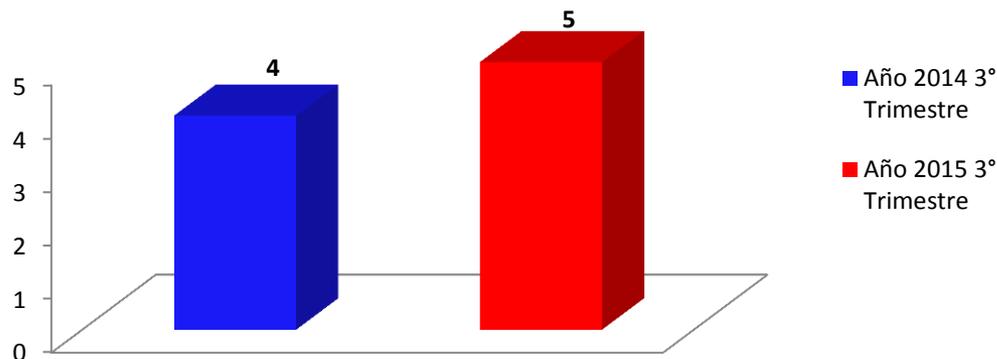
### Reclamo Servicio



Se presentaron 5 reclamos de servicios en el tercer trimestre del 2015, evidenciando una disminución de 37 reclamos, comparado con el mismo trimestre del año 2014. que fueron 42.

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamo Servicio	42	5

### Reclamos Proceso



En el tercer trimestre del 2015 se aumento en 1 reclamo de procesos, comparado con el mismo trimestre del 2014, los cuales fueron en total 4

Tipo	Año 2014	Año 2015
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	4	5

Seis (6) de las quejas y reclamos no fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a disminuir el porcentaje de cumplimiento del indicador, en un 31,57%

Esta baja del indicador se debió a la 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.

## **ACCIONES CORRECTIVAS REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS QUEJAS**

1. 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. 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. Se elaboro 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.