

educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden

Unidad de Atención al Ciudadano

Informe de Quejas – Cuarto Trimestre de 2012
Bogotá, Enero de 2013



Contenido

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

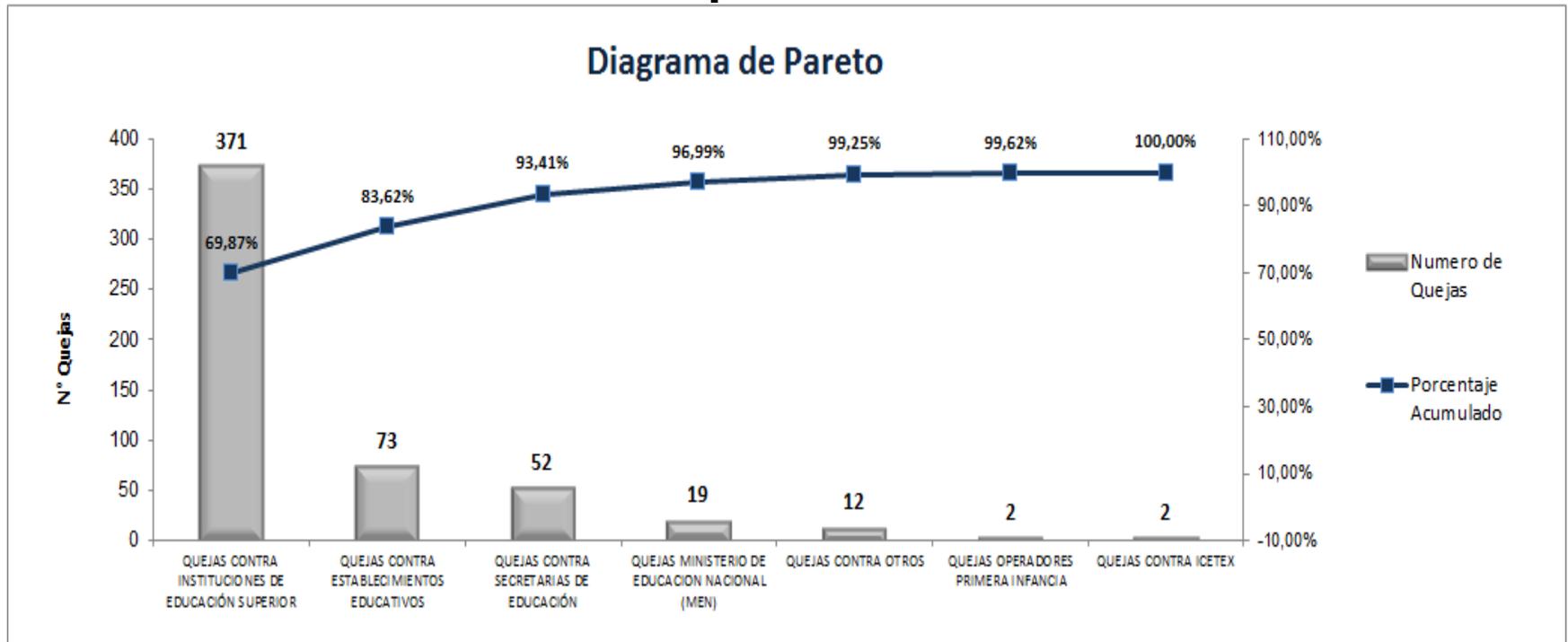
Quejas del Sector Educativo

Ejes Temáticos Quejas	Año 2011					Año 2012			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre
Instituciones de Educación Superior	334	264	370	371	1.339	362	323	348	371
Secretarías de Educación	70	110	89	100	369	82	77	50	52
Ministerio de Educación Nacional	22	18	53	34	127	26	57	24	19
Establecimientos Educativos	12	19	17	18	66	125	63	49	73
Otras Entidades	8	7	2	13	30	1	7	10	12
Icetex	1	1	5	3	10	2	1	4	2
Operadores Primera Infancia	0	0	0	0	0	5	6	7	2
Total	447	419	536	539	1.941	603	534	492	531

Información Histórica	Año 2011					Año 2012			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre
Total Documentos	24.831	28.515	30.562	35.783	119.691	31.887	35.791	36,611	40.210
% Oportunidad en la Respuesta	93,80%	94,00%	93,22%	95,79%	94,20%	97,06%	97,00%	96,58%	95,49%
Total Quejas del Sector Educativo	447	419	536	539	1.941	577	477	468	512
% Oportunidad en la Respuesta	97,32%	97,39%	96,26%	94,82%	96,40%	98,00%	98,95%	98,98%	98,63%
Total Quejas MEN	22	18	53	34	127	26	57	24	19
% Oportunidad en la Respuesta	72,73%	77,78%	88,68%	82,35%	82,68%	96,00%	98,25%	95,83%	84,21%

-  Para el Cuarto Trimestre de 2012, el Ministerio recibió 40210 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 95,49%.
-  Se recibieron 512 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 98,63%.
-  En el mismo periodo, se presentaron un total de 19 Quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 84,21%

Detalle por Entidad



- ▶ Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 371 casos y una participación de 69,87%, seguida Quejas de Secretarías de Educación con 50 casos y una participación de 13,75%. y para el Ministerio se radicaron en el periodo un total de 19 quejas para una participación del 3,58%.

Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Tematicos	Año 2011				Año 2012			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3 Trimestre	4° 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	356	320	336	342
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	0	0	12	27
Infraestructura Fisica y Administrativa	0	0	0	3	6	3	0	2
IES Otros	1	3	0	0	0	0	0	0
Total	334	264	370	371	362	323	348	371

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 371 quejas en el cuarto 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 342, seguidas por quejas asociadas a Aspectos Administrativos (Otorgamiento de títulos académicos, transferencias, pruebas saber pro, admisión de estudiantes con 27 casos.

Quejas - Secretarías de Educación

Ejes Tematicos	Año 2011				Año 2012			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er. Trimestre	4° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	24	37	30	24	39	27	18	18
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	12	13	29	39	15	25	10	17
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	11	9	9	20	9	17	5	2
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	14	28	1	2	1	0	2	2
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	20	13	4	6	7	8	9
Ampliacion de Cobertura	3	2	5	3	10	1	4	3
Incremento de Tarifas Superior a lo Autorizado	0	0	0	6	0	0	0	0
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	0	1	2	2	2	0	2	1
Banco de Oferentes							1	0
Demora en las Respuestas a Derechos de Peticion, Solicitudes y/o Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	70	110	89	100	82	77	50	52

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 52 quejas en el cuarto trimestre de 2012, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 18 quejas.

Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	Año 2011				Año 2012			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	3	5	9	7	22	1	3	9
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	0	3	1	8
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	0	0	1	0
Otro	1	5	0	0	8	0	1	
Infraestructura Fisica	0	3	0	0	0	2	0	5
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	0	0	0	0	20	0	32	35
Malos Manejos de Recursos Financieros	0	0	0	0	13	0	11	11
Gratuidad	0	0	0	0	62	12	0	5
Total	12	21	11	18	125	18	49	73

- En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 73 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, maltrato a alumnos con 35 casos.

Quejas - Icetex

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

- Para el Icetex se presentaron 2 quejas en el cuarto trimestre de 2012, 1 de las cuales corresponde a créditos educativos mal liquidados y la otra a falta de respuesta a una petición.

Informe Detallado de Quejas Ministerio de Educación Nacional (MEN)

Consolidado Quejas - Ministerio de Educación Nacional

TIPO DE QUEJA	ENERO	FEBRERO	MARZO	1ER. TRIMESTRE	ABRIL	MAYO	JUNIO	2DO. TRIMESTRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	3ER. TRIMESTRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	4TO. TRIMESTRE
CONTRA PROCESOS	5	3	3	11	8	8	12	28	3	1	2	6	2	2	2	6
CONTRA FUNCIONARIOS	1	5	4	10	3	3	6	12	1	5	7	13	2	2	2	6
CONTRA SERVICIOS	0	4	1	5	1	1	15	17	2	2	1	5	3	2	2	7
AMBIENTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	12	8	26	12	12	33	57	6	8	10	24	7	6	6	19

- ▾ En el cuarto trimestre de 2012, hubo una disminución 20,83% en la recepción de las quejas con relación al segundo trimestre, se recibieron 19 de las cuales, la más reiterativa fue contra servidores del Ministerio, con un total de 7 casos y una participación del 37%.

Consolidado Quejas Procesos MEN

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	4o Trimestre
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1			1
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1			1
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1		1
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1		1
GRUPO DE CONVALIDACIONES			1	1
SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA			1	1
TOTAL	2	2	2	6

- Se recibieron 6 quejas contra procesos del Ministerio en el cuarto trimestre de 2012. La dependencia con mayor incidencia fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, dependencia que recibió 4 quejas para el trámite de convalidaciones.

Quejas Procesos MEN

Detalle de Eje Temático/Dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a solicitudes o consultas

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	4o Trimestre
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1			1
GRUPO DE CONVALIDACIONES		2		2
GRUPO DE CONVALIDACIONES			1	1
SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA			1	1
TOTAL	1	2	2	5

Eje Temático: Respuesta incompleta

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	4o Trimestre
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1			1

Reporte detallado de quejas–procesos MEN

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
Octubre	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER110689	QUEJA POR ERRORES EN EL CONTENIDO DE LAS RESOLUCIONES 9407 Y 10559 DE 2012	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Octubre	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER110730	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2012ER70849	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN	COR2012ER120289	QUEJA POR FINALIZACION DE SOLICITUD DE ESTADO DE CONVALIDACIÓN SIN RESPUESTA, DERECHO DE PETICION 2012ER116302	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER127074	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON CORDIS: 2012ER58477, SAC: 432849 Y FOLDER: 40291	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra vencida sin respuesta
Diciembre	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER128311	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS CON RADICADO 2012ER97765	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Diciembre	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2012ER133757	QUEJA POR DEMORA EN DEVOLUCION DE TRAMITES DE PAGOS CON INCONSISTENCIAS	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra mal finalizada, No se evidencia respuesta para el ciudadano

Consolidado Quejas Servicios MEN

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	4o Trimestre
SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	3			3
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA		1	1	2
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1	1	2
TOTAL	3	2	2	7

- Se recibieron 7 quejas contra procesos en el Ministerio en el cuarto trimestre de 2012, el mes que tuvo mayor número de casos fue octubre con 3 y las dependencias con mayor incidencias fueron Grupo de Convalidaciones y la Subdirección de Inspección y Vigilancia, ambas dependencias de la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 2 quejas cada una.

Quejas Servicios MEN Discriminado Eje Temático

EJE TEMATICO	AÑO 2012			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	3			3
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE		1		1
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD		1	2	3
TOTAL	3	2	2	7

- De las 7 quejas presentadas por servicios, 3 corresponden a falta de oportunidad en trámites de aseguramiento de la calidad de educación superior y 3 casos relacionados con la oportunidad en el suministro y divulgación de la información.

Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 1	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
Octubre	QUEJAS SERVICIOS	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	COR2012ER102931	QUEJA POR INCONVENIENTES EN LA PLATAFORMA D	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
Octubre	QUEJAS SERVICIOS	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	COR2012ER103130	QUEJA POR INCONVENIENTES EN LA PLATAFORMA D	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
Octubre	QUEJAS SERVICIOS	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	COR2012ER103619	QUEJA POR INCONVENIENTES EN LA PLATAFORMA D	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	COR2012ER112408	QUEJA POR FALTA DE PROGRAMACION OPORTUNA I	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER123816	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Diciembre	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER124743	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 435682, CORDIS: 2012ER66003 Y FOLDER: 40599	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Diciembre	QUEJAS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	COR2012ER132209	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE MOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado Quejas Servidores MEN

DEPENDENCIA	AÑO 2012			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1			1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1			1
SUBDIRECCION DE CONTRATACION		2		2
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR			1	1
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS			1	1
TOTAL	2	2	2	6

- Se recibieron 6 quejas contra servidores del Ministerio, en el cuarto trimestre de 2012. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Subdirección de Contratación, con 2 quejas.

Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

EJE TEMATICO	AÑO 2012			
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
CORRUPCION			1	1
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
TOTAL	2	2	2	6

- 
 Por eje temático, de las 6 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 5 casos.

Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

MES	EJETEMÁTICO NIVEL 1	EJETEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
Octubre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER83164	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIAS EN LA DECISION Y NOTIFICACION DE LA SOLICITUD DE CONVALIDACION Y RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA RESOLUCION NO. 9598 DE DICIEMBRE 01 DE 2009	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
Octubre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER88967	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN RESPUESTAS INCOMPLETA A DERECHO DE PETICION 2012ER81075	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER105457	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO LP-MEN-13-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
Noviembre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER105879	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL DESARROLLO DEL PROCESO LP-MEN-14-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
Diciembre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	CORRUPCION	COR2012ER121653	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL PARA LA CONFORMACION DE LAS SALAS DE CONACES	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
Diciembre	QUEJAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER121841	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ADMINISTRACION DE LA CORPORACION OPCION COLOMBIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMÁTICO 2	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	RESPUESTA INCOMPLETA	1			
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS MEN		1		
	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	
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA		TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD			1
			TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE		1	
TOTAL			1	4	3	
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION-OPORTUNIDAD	3			
TOTAL			3			
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1			
TOTAL			1			
TOTAL			5	4	3	

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMATICO 2	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS	1		
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		
	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS		2	
	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	CORRUPCION			1
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1
	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS			1
TOTAL			2	2	3

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SECRETARIA GENERAL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1		0	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA	100,00%	1	1	0	0
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	100,00%	1	1	0	0
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE	100,00%	1	1	0	0
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	0,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0,00%	1	0	1	0
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100,00%	1	1	0	0
TOTAL		84,21%	19	16	2	1

Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	100%	7	7	0	0
NOVIEMBRE	83%	6	5	0	1
DICIEMBRE	67%	6	4	2	0
TOTAL	84%	19	16	2	1

- De las 19 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el cuarto trimestre de 2012 fue de un 84,21.

Así mismo, se obtuvo el 100% de oportunidad para las quejas recibidas en el mes de Octubre y una oportunidad en la respuesta del 67% en el mes de Diciembre.

Conclusiones

- Para el 4° Trimestre del año 2012 se recibieron para el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de 19 quejas, lo cual representa un descenso porcentual del 21%, con respecto al trimestre anterior, en el cual se recibieron 24 quejas.
- En promedio, se obtuvo en el periodo un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 84,21%, lo cual se traduce en 2 quejas finalizadas fuera del tiempo y 1 queja pendiente vencida, de las 19 recibidas durante el trimestre.
- Realizando el análisis por dependencia todas obtuvieron un 100% en la oportunidad a excepción de la dirección de la calidad para la educación superior, dependencia que obtuvo un porcentaje del 63%, finalizando 2 quejas fuera de tiempo y 1 queja pendiente vencida de un total de 8 recibidas en el trimestre.

- Teniendo en cuenta que la meta del indicador de oportunidad en la respuesta de las quejas es del 100% y que en el cuarto trimestre la oportunidad fue de %84,21, se recomienda realizar por parte de las dependencias responsables, un análisis causal de las quejas recibidas y de las razones que impidieron la respuesta a tiempo, para formular el plan de mejoramiento requerido, con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes y cumplir con la meta.



educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia

