



# INFORME DE QUEJAS

Informe de Quejas y Reclamos  
Tercer Trimestre de 2018  
Bogotá, octubre 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN

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



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN

**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

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



Ejes temáticos Quejas	2017				2018		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	298	256	298	447	327	426	556
Ministerio de Educación Nacional	1226	1579	1831	1582	739	216	217
Secretarías de Educación	227	197	180	69	80	88	60
Establecimientos Educativos	67	144	144	154	251	272	205
Otras Entidades	71	127	89	111	111	119	93
<b>TOTAL</b>	<b>1889</b>	<b>2303</b>	<b>2542</b>	<b>2363</b>	<b>1508</b>	<b>1121</b>	<b>575</b>

Para el 3 trimestre de 2018 se recibieron 575 quejas disminuyendo un 77% en comparación con el mismo periodo de tiempo del año 2017

Documentos MEN	2017				2018		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Total documentos	76.274	64.301	75.993	76.274	70.778	76.257	84310
% oportunidad respuesta	91,00%	87,00%	93,33%	91,00%	91,00%	93,60%	94%
Total quejas del sector educativo	2.363	1.889	2.542	2.363	1.508	1.121	575
% oportunidad en la respuesta	86,80%	74,00%	83,00%	86,80%	78,00%	96,00%	95,47%
Total quejas MEN	1226	1579	1.831	1.582	739	216	217
% de oportunidad en la respuesta	42%	65%	76%	42%	55%	80%	90%



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN

# Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

Tipo	Año 2017	Año 2018
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	483	58
Queja Funcionario	67	52
Reclamo Servicio	1281	107
Ambiental	0	0
<b>Total</b>	<b>1831</b>	<b>217</b>

En el tercer trimestre de 2018, se evidencia a disminución de **1614** quejas con relación al mismo periodo del 2017.

Se recibieron 217 de las cuales, las más frecuentes fueron reclamos contra servicios, con un total de 107 y una participación del 49,31%.

MES	% OPORTUNIDAD	FINALIZADO A TIEMPO	FINALIZADO FUERA DE TIEMPO
JULIO	90,24%	74	8
AGOSTO	90,54%	67	7
SEPTIEMBRE	90,16%	55	6
<b>Total general</b>	<b>90,32%</b>	<b>196</b>	<b>21</b>

De las 217 quejas y reclamos recibidas por el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el tercer trimestre de 2018, fue de un 90,32%

## Reclamos procesos por eje temático /dependencia



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN

Eje Temático	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
<b>DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION</b>				
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	7	4	2	13
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	1			1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	3	1	1	5
Dirección de Calidad Preescolar, Básica y Media	3	4	2	9
Dirección de Fomento de la Educación Superior	2			2
Grupo de Convalidaciones	6	5	3	14
Programa Todos a Aprender	1			1
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad	2			2
Subdirección de Fomento de Competencias	1			1
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES	1	1		2
<b>Total general</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>36</b>

RESPUESTA INCOMPLETA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Dirección de Calidad Para la Educación Superior		1		1
Grupo de Convalidaciones			1	1
Subdirección de Acceso		1		1
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES		1		1
Subdirección de Inspección y Vigilancia			4	4
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

En el tercer trimestre del 2018 se presentaron 58 reclamos de procesos; 36 por demora en respuesta a solicitud o consultas, 8 por respuesta incompleta, 14 por demora en las respuestas a derechos de petición.

QUEJAS CONTRA SERVIDORES				
Eje tematico 2	julio	agosto	septiembre	Total general
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	13	18	16	47
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	1	3	5
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>52</b>

En el tercer trimestre del 2018 se presentaron 52 quejas contra servidores ,de los cuales el eje temático con mayor numero de quejas fue Negligencia en el ejercicio de sus funciones

QUEJAS CONTRA SERVIDORES				
Dependencia	julio	agosto	septiembre	Total general
Grupo de Control Interno Disciplinario	14	18	19	51
Subdirección de Contratación		1		1
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>52</b>

En el segundo trimestre de 2017 se recibieron 52 quejas contra servidores del Ministerio. La dependencia de la cual se generó el mayor número de quejas, fue grupo de control interno disciplinario con un total de 51 quejas.

## Porcentaje de oportunidad

En el tercer trimestre del 2018, se evidencio una disminución en el numero de las quejas y reclamos radicados ante el Ministerio de Educación Nacional, con respecto al mismo trimestre del año 2017 ya que se paso de 1831 quejas y reclamos a 217 en el tercer trimestre de 2018.

El porcentaje general de oportunidad de respuesta a las quejas fue del 90,32%, es decir que de las 217 quejas 192 fueron contestadas a tiempo y 21 de manera extemporánea, estas últimas, en su gran mayoría corresponden a quejas procesos MEN

A partir del análisis realizado, las quejas recibidas en el segundo trimestre de 2018 para el MEN se distribuyeron por tipo así:

-  52 corresponden a quejas contra funcionarios y tuvieron un 96,15% en oportunidad
-  58 corresponden a reclamos de servicios y tuvieron un 68,97% en oportunidad
-  107 corresponden a reclamos frente a procesos y tuvieron un 51 % en oportunidad

# Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional

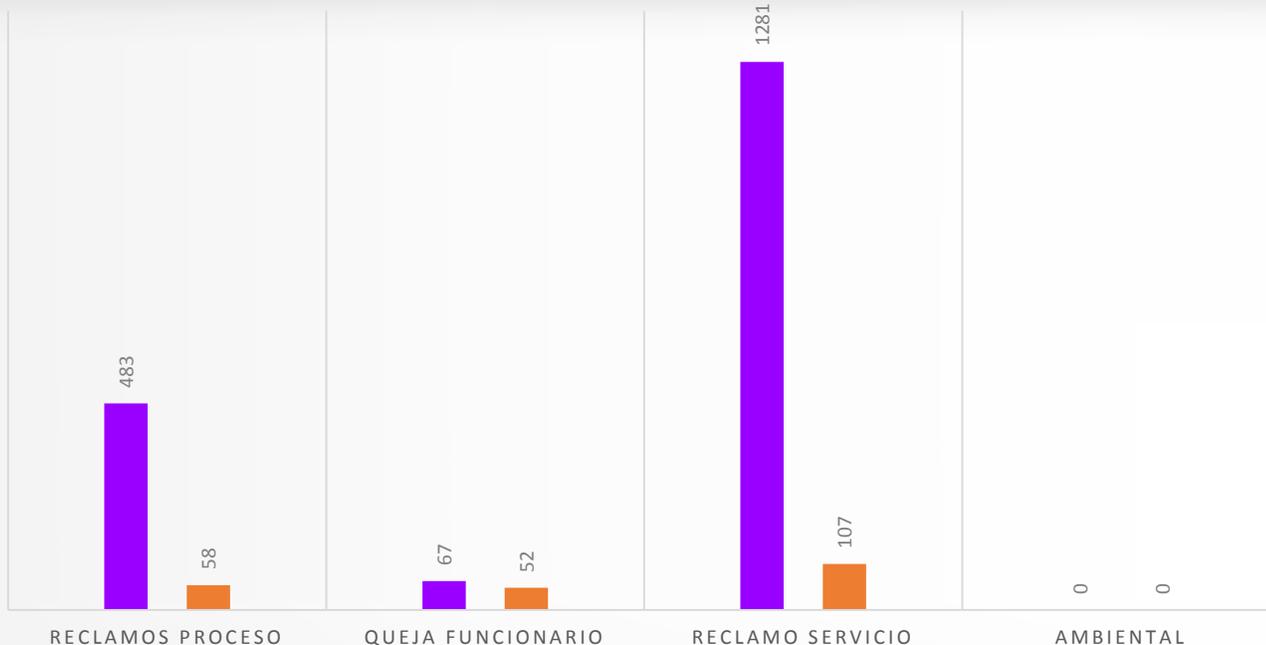


GOBIERNO DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN

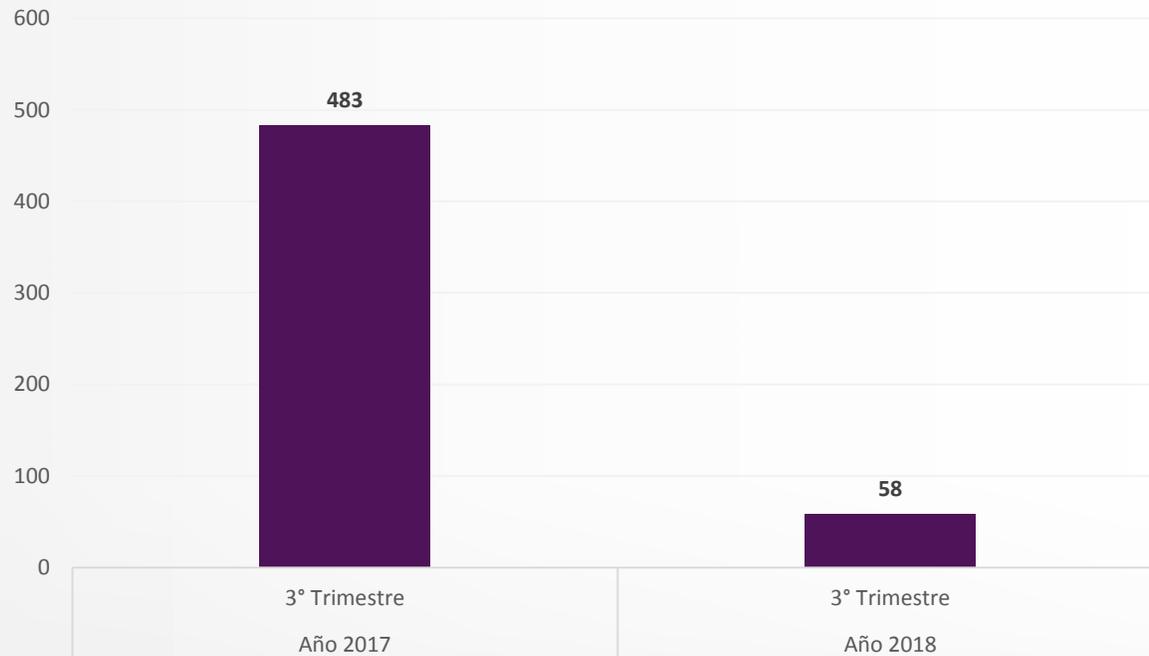
■ Año 2017 3° Trimestre   ■ Año 2018 3° Trimestre



- Se observa que en el tercer trimestre de 2018, las quejas y reclamos correspondientes al Ministerio de Educación Nacional tuvieron una disminución de 1614 quejas comparado con el tercer trimestre del año 2017

Tipo	Año 2017	Año 2018
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	483	58
Queja Funcionario	67	52
Reclamo Servicio	1281	107
Ambiental	0	0
<b>Total</b>	<b>1831</b>	<b>217</b>

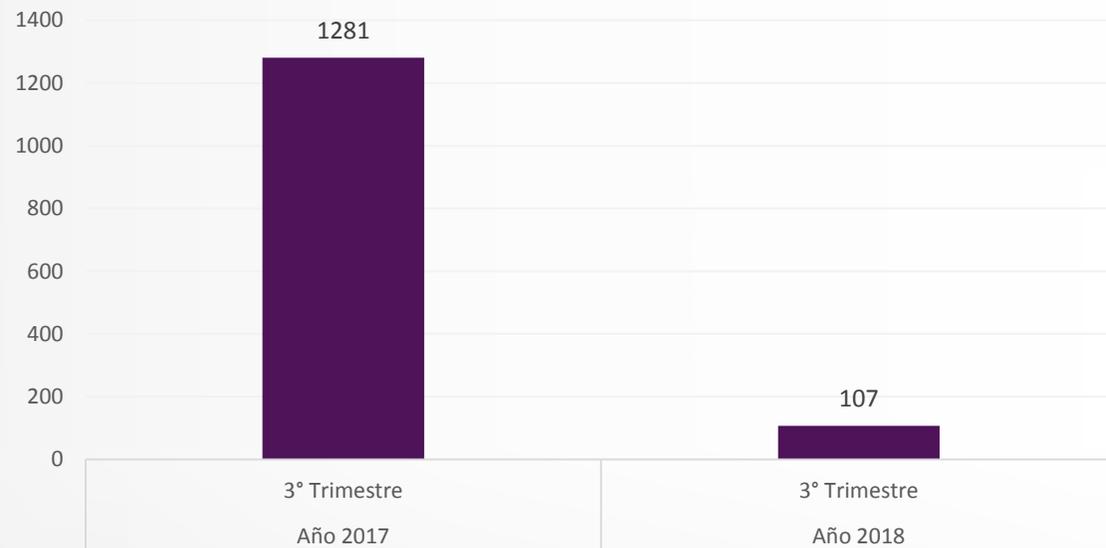
**Reclamos Proceso**



En el tercer trimestre del 2018 se paso de 483 reclamos a 58 comparado con el mismo trimestre del 2017.

Tipo	Año 2017	Año 2018
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamos Proceso	483	58

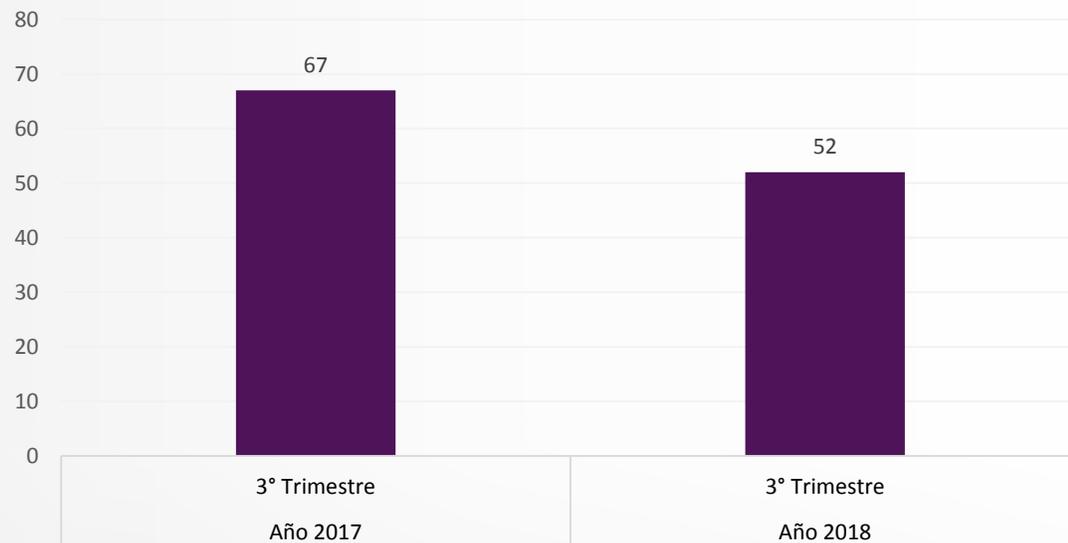
## Reclamo Servicio



Se presentaron 107 reclamos en el tercer trimestre, evidenciando una disminución de 1174 quejas comparado con el mismo trimestre del año 2017.

Tipo	Año 2017	Año 2018
	3° Trimestre	3° Trimestre
Reclamo Servicio	1281	107

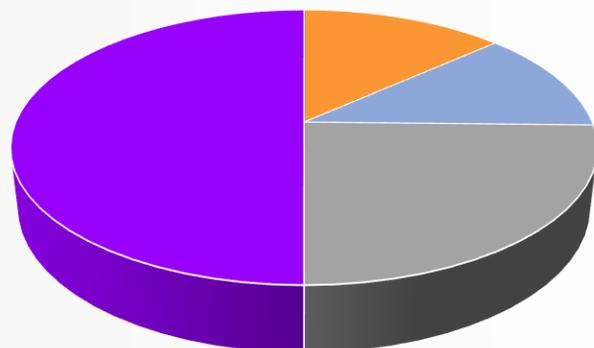
## Queja Funcionario



En el tercer trimestre del 2018 se presentaron 52 quejas contra funcionarios, las cuales disminuyeron en 15 quejas comparado con el mismo trimestre del año 2017

Tipo	Año 2017	Año 2018
	3° Trimestre	3° Trimestre
Queja Funcionario	67	52

Año 2018 3° Trimestre



■ Reclamos Proceso 
 ■ Queja Funcionario 
 ■ Reclamo Servicio 
 ■ Ambiental 
 ■ Total

Tipo	Año 2018
	3° Trimestre
Reclamos Proceso	58
Queja Funcionario	52
Reclamo Servicio	107
Ambiental	0
<b>Total</b>	<b>217</b>

Las quejas se encuentran agrupadas así:

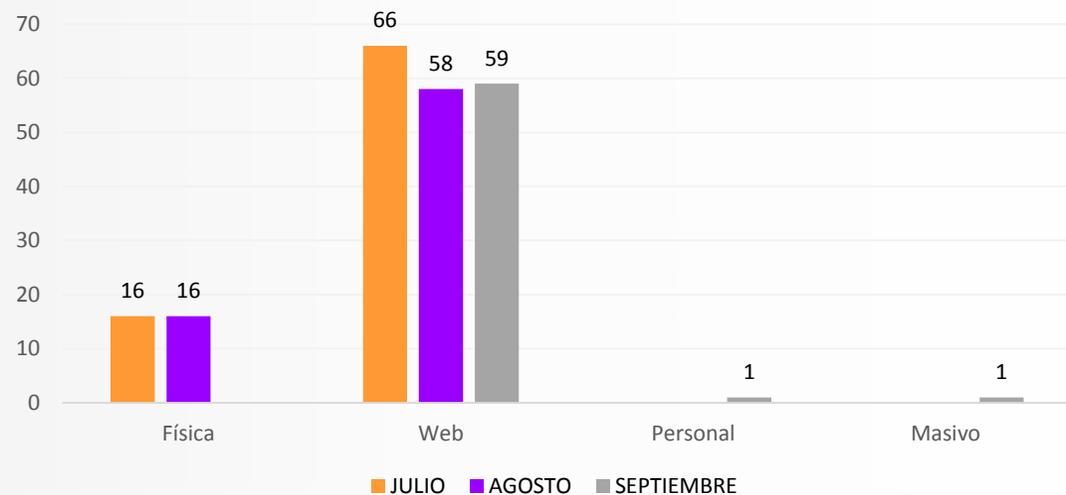
- Reclamos de servicios
- Quejas procesos
- Quejas hacia funcionarios

El ítem mas afectado es el de reclamos servicios, con 107, que equivalen al 49 % del total

Siguen las quejas contra procesos con 58 , que equivalen al 27% del total.

Y las quejas contra funcionarios que cuentan con 52, que equivalen al 24% del total de procesos interpuestos

# Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional



El mes en el cual se recibieron más quejas fue en Julio con un total de 82 , de las cuales 66 fueron recibidas vía web

Mes	Física	Web	Personal	Masivo	Total general
JULIO	16	66			82
AGOSTO	16	58			74
SEPTIEMBRE		59	1	1	61
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>183</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>217</b>

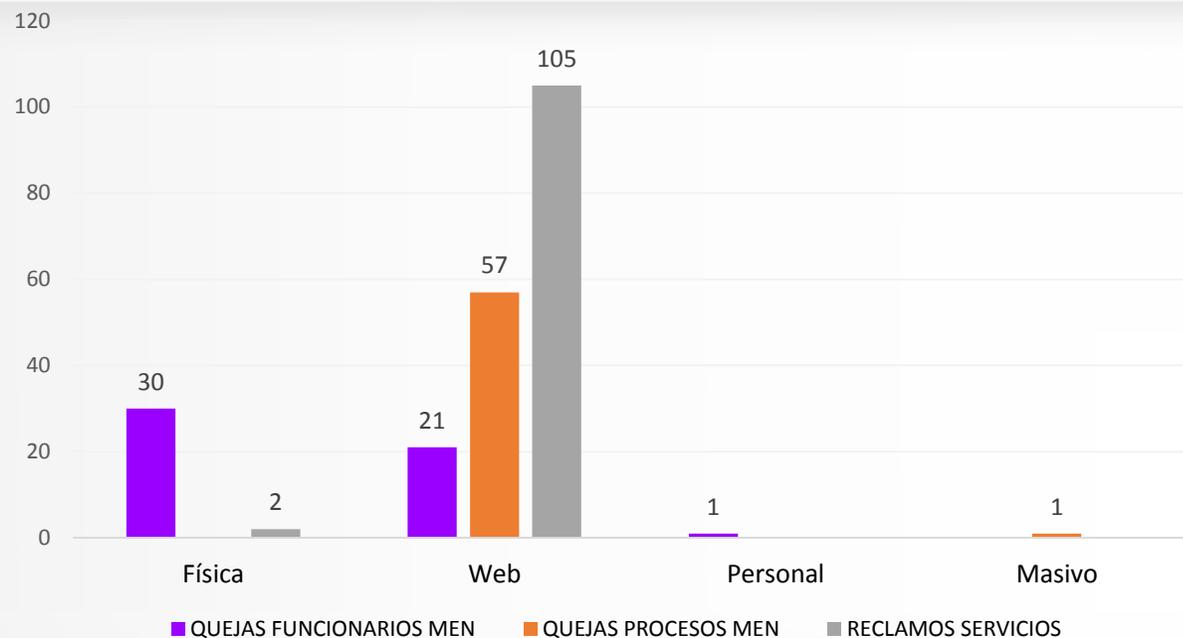
# Quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional



GOBIERNO DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN



En el tercer trimestre del 2018 se recibieron 217 quejas de las cuales 183 fueron recepcionadas vía web, 32 físicas, 1 personal y 1 masivo.

El tipo de queja que mas se recepcionó tipo web fue reclamos servicios con un total de 105 quejas

Mes	Física	Web	Personal	Masivo	Total general
QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	30	21	1		52
QUEJAS PROCESOS MEN		57		1	58
RECLAMOS SERVICIOS	2	105			107
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>183</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>217</b>

## ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCION OPORTUNA DE LAS QUEJAS

De las 271 quejas radicadas en el tercer trimestre, 21 no fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a obtener un porcentaje de cumplimiento del indicador del 90,3%

Para este trimestre se presentó una reducción de 546 quejas con relación al número del segundo trimestre del año 2018, y en comparación con el mismo trimestre del año 2017 se tuvo una reducción de 1967 quejas, esto como consecuencia de la gestión realizada ante las áreas, con la socialización del procedimiento de PQRS, y la capacitación que sobre la normatividad vigente se ha efectuado en todo el Ministerio.

Se trabajó conjuntamente con las áreas para hacer un seguimiento a las peticiones y quejas, logrando aumentar el porcentaje de oportunidad.

Desde las áreas técnicas se han atendido con mayor cuidado las respuestas dadas y se han realizado planes de contingencia para adelantar los trámites y así reducir el número de quejas.