



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

“Alcances y limitaciones del Sistema de Atención Mexiquense en la gestión de las quejas sobre la Secretaría de Educación”

MEMORIA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PRESENTA

Verónica Quintana Lizardi

DIRECTOR: Dr. Aldo Muñoz Armenta

Toluca, Estado de México; Marzo 2014

Agradecimientos

Porque tus tiempos son perfectos y nunca te equivocas.....gracias Dios, ¡por esta oportunidad!

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, gracias por estar siempre a mi lado. Esposo Amado.

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes mi Gran Familia.

¡Esta tesis especialmente es dedicada a mi hija Azul, tú eres la luz de mi vida quien siempre me guía, todos los días aprendo algo nuevo contigo, te amo!

Aprovecho esta ocasión para agradecer toda la ayuda y facilidades que me dieron para terminar este proyecto, que sin su ayuda no hubiese sido posible, a ustedes:

Dr. Aldo Muñoz Armenta

Mtra. Nadia Nancy Hernández Pichardo

Lic. Eleazar Sánchez Gómez

ÍNDICE

Introducción.....	5
Capítulo I. El papel de la Gestión Pública.....	8
1.1. La Gestión Pública.....	8
1.2. La Gestión Estratégica.....	16
1.3. La Gobernanza.....	20
Capítulo II. Marco Normativo de la Secretaría de Educación.....	24
2.1. Marco Legal.....	24
2.2. Manual de Operaciones del Sistema de Atención Mexiquense.....	37
2.3. Manual de Procedimientos del Sistema de Atención Mexiquense del Área de Gestión y Seguimiento.....	55
Capítulo III. El Sistema de Atención Mexiquense. Análisis del objeto de Estudio.....	65
3.1. Consideraciones Metodológicas.....	65

3.2. Análisis de los Resultados.....	66
Conclusiones.....	100
Bibliografía.....	104
Anexos.....	106

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo de investigación es conocer cuáles son los alcances y limitaciones del Sistema de Atención Mexiquense en diferentes ciclos escolares con las quejas que se interponen a lo largo del año, que respuestas se dan, que género hace el mayor número de estas, en contra de quien se realizan y cuanto es el tiempo que se tarda en generar una respuesta, es importante saber si son los propios alumnos, los docentes o los padres los que se quejan, pero más importante es saber cómo se manejan las relaciones de poder y autoridad, si estas son la clave para que los usuarios se quejen, podremos observar también cómo se comporta la autoridad respecto de los quejosos, cuáles son las medidas que toman las autoridades para que determinadas conductas no se repitan y sobretodo saber si realmente el sistema está cumpliendo con el objetivo para el que se creó.

El interés académico radica en la investigación de las tecnologías de la información que el Gobierno del Estado de México pone en marcha para desarrollar un gestión pública de calidad, sin dejar de lado si estas cumplen con sus funciones, sobre todo la de orientar al ciudadano, responder a sus inquietudes con prontitud, atención al personal que labora dentro de las dependencias y ayudar a todos los clientes (en este caso quejosos) con sus problemas sin caer en una manipulación de la información o como comúnmente se le conoce en una “maquillada” de los números que refleja una Institución cada año con un informe de gobierno.

Esta investigación es importante para saber si realmente el Sistema de Atención Mexiquense, en la Secretaría de Educación está cumpliendo con sus objetivos, cada una de las quejas que se presentan ante esta institución ¿se estudian como un caso único?, ¿tiene cada una de las quejas su propia investigación?, ¿se

aplican de manera justa las leyes y normas bajo las cuales se regula esta dependencia?

¿Realmente la gestión pública cumple con otorgar un mejor servicio cada día, y promueve una gestión de calidad para dar respuestas a cada una de las quejas que se reciben?, esta es tan solo una de las preguntas que dio origen a este tema de investigación otra fue saber si ¿realmente sirven las tecnologías de la información en una administración como la nuestra?, ¿los usuarios aprovechan esa innovación en pro de su beneficio?, ¿lo conocen los usuarios?

La hipótesis que se presenta es que las relaciones de poder y autoridad siguen predominando en los niveles jerárquicos de las escuelas, donde la opinión de los usuarios es muy poca o casi nula al momento de presentarse un problema, se sigue dejando de lado el interés del usuario para darle prioridad a las autoridades educativas.

Para verificar la hipótesis se estudiaron dos ciclos escolares en los que se emitieron 1883 quejas, de las cuales se analizó, quien interpuso la queja, en contra de quien fue, en cuanto tiempo se contestó, que medida disciplinaria se aplicó, la queja resulto verdadera o falsa, cual fue el motivo de la queja entre otras preguntas.

Para hacer este trabajo se revisó biografía referente al papel que juega la gestión pública, se recolectaron los datos de 1883 quejas que se recibieron a lo largo de los dos ciclos escolares en el Sistema de Atención Mexiquense, realizándose una muestra censal en la que se ocuparon todos los datos, cabe aclarar que las quejas que se recibieron son de todo el Estado de México.

A grandes rasgos, los principales hallazgos señalan que aunque se reciben muchas quejas la mayoría resulta ser falsa, que la principal causa de queja son los abusos de autoridad, que se dan más motivos de quejas en las primarias que en el resto del sistema educativo.

Que los municipios donde la gente se queja más son en Toluca y Netzahualcóyotl, que se quejan más los hombres que las mujeres, y que internet es el medio preferido para interponer la queja.

El presente trabajo está estructurado en tres capítulos. En el primer capítulo se analiza el papel de la Gestión Pública como fenómeno de estudio. Se hace una revisión de diferentes conceptos que se han hecho de ella y de las aproximaciones teóricas desde las que se ha abordado el tema. En el segundo capítulo, se menciona la normatividad a través del Marco Legal de la Secretaría de Educación y el Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, en donde se encuentra de manera clara, información en torno al Sistema, cuales son los procedimientos que se deben de seguir cuando se recibe una queja hasta que se concluye. En el tercer capítulo, se analizan los datos obtenidos del propio Sistema para poder presentar las conclusiones generales de este trabajo.

CAPITULO I. EL PAPEL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1.1. LA GESTION PUBLICA

En la Administración Pública siempre existen factores que alteran la forma de actuar de una Institución, estos pueden ser factores internos o externos pero la importancia de la Administración Pública es saber cómo resolverlos, “Se supone que los problemas más importantes de una dependencia gubernamental se relacionan con cómo manejar adecuadamente sus recursos para sobrevivir, como interrelacionarse de manera óptima con otras dependencias y con el usuario (cliente) del servicio que se provee y como redefinir constantemente la misión para hacer viable en el largo plazo la acción institucional. De alguna forma se establece el supuesto de que un buen gobierno será aquel en que el conjunto de redes de dependencia funcione bien; es decir, con eficiencia en el ejercicio de los fondos públicos, con eficacia en la interacción con agentes y agencias externos, y con legitimidad en la prestación del bien o servicio que produce (es decir, la satisfacción al cliente y la rendición de cuentas)”.¹

Bozeman trata de hacer una radiografía de lo que es la gestión pública tratando de explicarlo por medio de dos enfoques, el P y el B, estos enfoques tienen puntos en común como son:

- La preocupación por la administración interna de las dependencias;
- La función de la política en la administración;
- La eficiencia administrativa; y
- Estudio de casos al enseñar la gestión pública.

¹ BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.p. 22-23, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

A pesar de que estos enfoques tienen estos puntos en común también encontramos que se separan y que el punto P tiene las siguientes características:

- Análisis de las políticas para la gestión pública;
- Aprendizaje de los practicantes;
- Preocupación por hacer que sea fácil de aprender; y
- Dialogo entre administradores, políticos y estudiosos de la gestión pública.

El enfoque B nos dice lo siguiente:

- Orientación hacia la investigación y la teoría;
- Adaptación y difusión de métodos, técnicas y teorías de diferentes disciplinas;
- Comparación de la experiencia de la gestión pública;
- Búsqueda de la gestión estratégica; y
- Mayor valor para el administrador público de carrera que para el ejecutivo político.

La gestión pública nos da una idea de cómo deberían en hipótesis comportarse los administradores públicos los cuales deberían tener conocimientos o competencias en las teorías conductual y normativa. La primera ayuda al administrador público a comprender cuál es la manera más eficaz para realizar sus intervenciones. La segunda proporciona al administrador público la capacidad de pensar y la manera como debe de actuar en una situación determinada.

El administrador público reconoce la relación de causa y efecto, identificando la mejor manera de intervenir apropiadamente en un posible problema.

En la gestión pública nos dice Bozeman, no hay razón para aislar el desarrollo de la teoría explicativa del de la teoría aplicada y prescriptiva, ni hay razón para separar la teoría de la práctica, tanto es que nos sugiera los siguientes puntos:

1. La práctica y la prescriptiva no son pruebas para la teoría explicativa.
2. La teoría necesita tiempo para desarrollarse.
3. La importancia social y la importancia teórica no son iguales.
4. Se debe poner mayor énfasis en el control social del conocimiento en la gestión pública, de otra forma no se podría competir con el conocimiento ordinario.
5. En la teoría de la gestión pública lo más importante es la crítica y la síntesis.

De tal forma que la manera en que se puede hacer avanzar a la teoría de la gestión pública consiste en seguir empleando una definición vaga del término Teoría. Lo que se debe resaltar de la gestión pública es que no es teórica y que no tiene pretensiones teóricas, pero si es muy útil.

Esto nos recuerda lo que decía Weber sobre la burocracia ideal, que siempre está en busca de una racionalidad que aporta el fundamento intelectual a las grandes organizaciones. Weber, dice que su burocracia ideal es una idea o reconstrucción de la realidad, sin embargo muchos de los conceptos de Weber sobre la burocracia siguen utilizándose.

Tanto es que a la fecha seguimos esperando que una gran burocracia se comporte como lo había expuesto Weber, de manera racional, aportando satisfacción a sus usuarios muy al contrario de la irracionalidad de lo que sucede hoy en la burocracia.

La gestión pública busca investigar cuales son las líneas más acertadas de acción para los administradores públicos que tienen por objetivo llevar a las organizaciones públicas a la cima y para ello se tienen que investigar cómo se puede logra esta tarea. Y esto se logra a través de la investigación de casos de los administradores, los grupos, las organizaciones, proporcionando una clara ventaja al momento de motivar al personal a cumplir con sus tareas, para alcanzar la meta.

Es bien sabido que los administradores de rango superior juegan un papel muy importante en el desempeño de los programas públicos y que la gestión pública nos ayuda a discernir entre las diversas funciones de los participantes en la administración pública, por lo que la investigación de la gestión pública es analizar las tareas de la administración que van cambiando en función de los niveles de la organización.

Así encontramos que la principal aportación de la investigación de la gestión pública, es que una buena administración pública da como resultado unos buenos administradores públicos y estos a su vez dan buenos resultados a las instituciones y estas en teoría deberían dar buenos resultados a los gobiernos.

Por lo que la investigación de la gestión pública ve como clave del éxito hacer que el administrador defina la estrategia y consiga apoyo para ésta. De tal forma que enfoca el liderazgo y el modo en que el dirigente se relaciona con el medio político, esto es el medio que rodea a las dependencias y el que inclusive esta dentro de ella, “como dice March... Vivimos en función de las Interpretaciones que hacemos, y nos volvemos mejores o peores por el significado que atribuimos a los hechos y a las instituciones”²

² BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.120, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

Por otra parte los burócratas de alto nivel por lo regular lo que tratan de hacer es servir al público como su principal objetivo observando el protocolo apropiado para el desarrollo de sus tareas.

Y entre sus tareas está la de restablecer la legitimidad de la gestión pública a través de los siguientes puntos:

- Los desafíos prácticos a los que se enfrentan las dependencias públicas;
- Evitar las resoluciones;
- Buscar el desarrollo de algún campo;
- Respetar las tareas y el mantenimiento del campo;
- Mantener juntos los valores externos a las dependencias públicas, en lo constitucional, lo cultural y lo organizacional;
- Dar atención útil a nivel analítico y de organización;
- Aprovechar la ley de conveniencia táctica para seguir un esquema para la aplicación y el análisis; y
- Exigir y permitir la prueba de las covariantes empíricas.

Tales definiciones se aproximan a los conceptos que se necesitan desde el punto de vista de las dependencias, las cuales exigen que el administrador público se vea como un agente ciudadano que está en el lugar que podrían ocupar otros ciudadanos, ejerciendo un poder para ellos y en su lugar para alcanzar un fin, todo esto para buscar un fin común o colectivo.

De tal forma que el administrador público es un ciudadano especial, dejando claro que no es alguien que gocé de estatutos o privilegios especiales, sino más bien, alguien que tiene capacidad y responsabilidades con muchos ciudadanos, porque es él, quien los representa dentro de la administración.

Así mismo el gobierno sabe que su eje central es la administración pública y el buen administrador público, con ellos funcionando bien evitará que su gobierno caiga en una fase de concentración de poder, dando como resultado una autodestrucción. “Las dependencias son depósitos de conocimientos especializados, experiencia histórica, sabiduría demostrada y, lo más importante, de cierto grado de consenso sobre el interés público aplicable a una función social particular y el personal es depositario de todo ello”³

Tengamos en cuenta que para desarrollar cualquier trabajo hoy en día es necesario contar con las herramientas adecuadas que te faciliten el desarrollo del mismo y que cada campo esta interconectado con otro y así sucesivamente por lo que se requiere de la nueva tecnología para el desarrollo del mismo así como un nexo sociopsicologico de referencias, lealtades y satisfacciones que sitúen dentro de un grupo a todos los involucrados.

Los lugares donde se sitúa toda esta trama son comúnmente denominados “Dependencias”, y son ellas la que debe satisfacer los intereses más poderosos al igual que los que inconscientemente tienen un interés, esto es representar a todos aquellos que no están presentes pero que tienen algo que ver con ella y tal vez también podamos decir que los de nuevas generaciones.

Ahora en toda dependencia existen diferentes cargos y rangos de los trabajadores cada uno tiene diferentes prioridades laborales a los administradores públicos; para empezar estos desarrollan diferentes funciones, como es tener información precisa de los datos pertinentes sobre diversas actividades, costos y eficiencia de los programas que maneja una Institución, además de identificar y resolver los problemas que surjan en una Administración, pues Dunleavy sugiere que “los funcionarios racionales que están dentro de las filas en que se toman decisiones

³ BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.148, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

adoptan de manera características una estrategia formadora de oficinas, destinada a aproximar el objetivo su oficina cada vez más a las funciones del personal”.⁴ Ahora en estas dependencias el administrador público debe implementar las siguientes estrategias como son la orientación de servicio social al cliente o de autorización, la cual implica prontitud, atención al personal y ayudar a todos los clientes con sus problemas, otra estrategia es la orientación policiaca o de carga del caso, la cual consta de una retención o manipulación deliberada de la información, trato especial, administración impersonal y un esfuerzo para controlar y limitar la autonomía de los clientes.

Las opciones que tiene el administrador público son la cooperación de este con los trabajadores del servicio y esto puede generar justicia, al responder de manera pronta a los clientes y contar con una autonomía en la prestación del servicio, dándole la oportunidad de la discrecionalidad a los trabajadores de servicio para aplicar su juicio profesional a cada caso, el caso contrario adopta la forma de una supervisión en todo momento de los trabajadores para aplicar a su juicio el cumplimiento de las reglas que a su vez dan como resultado ciertos tipos de conducta respecto de los clientes como de los titulares.

Por otro lado “cuando el administrador público tiene que rendir cuentas a un ejecutivo político puede definirse como la información precisa de los datos pertinentes de determinadas actividades, costos y eficiencia de programas y como una manera de identificar y resolver los problemas en la administración de los programas que estén surgiendo, por el contrario la no cooperación se transforma

⁴ BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.164, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

en informes egoístas, ocultamiento de información, de casos de éxito, costos y expectativas”.⁵

De esta forma podemos ver que todo está interrelacionado en las burocracias públicas y que el éxito de estas depende de que todos trabajen bien para no tener consecuencias sería que lamentar como actores sociales que son. Las burocracias públicas siempre deben estar en constante capacitación para poder transformas el sistema de prestación de servicio, esta capacitación permite adquirir nuevas destrezas, como administración de casos, atención al paciente externo y planeación de servicios sociales y regionales.

Por ejemplo en esta investigación podemos decir que todas y cada una de las quejas que se presentan ante la Secretaría de Educación se estudian como un caso único, el cual tiene su propia investigación y una aplicación de manera justa de las leyes bajo las cuales se regula esta dependencia o el gobierno del Estado de México.

Su objetivo principal es brindar un mejor servicio cada día, que este en constante cambio para eficientar la manera de dar respuestas a las quejas, rompiendo con el pasado y generando nuevos modelos para el sistema de prestación del servicio para dar una mejor atención a los usuarios, de tal manera que se establezca un argumento a favor del cambio basado en las fallas del sistema actual y así desarrollar un nuevo modelo congruente con los valores actuales.

Por otro lado también es importante aprender a resolver estos problemas que emanan literalmente de la sociedad para evitar conflictos sociales más fuertes, los cuales se pueden identificar con este tipo de políticas o programas.

^{5 5} BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.175, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

1.2. LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

La gestión estratégica nos dice que debemos aprender a adaptarnos a las nuevas tecnologías, aprovecharlas y sacarles el máximo así como ver todo obstáculo como una nueva oportunidad y responder a las problemáticas, todas estas son características de una gestión estratégica.

De tal forma que la gestión pública no es producto de la casualidad se trata de un trabajo de colaboración en el que intervienen los recursos y el personal que toma decisiones, esto es que para dar un buen servicio se necesita tener las herramientas adecuadas.

Por ejemplo para el Sistema de Atención Mexiquense, se tendría que tener:

Buenas computadoras con internet siempre,

Impresoras,

Papel,

Líneas telefónicas disponibles para contactarse con autoridades,

Un vehículo disponible para realizar visitas a las escuelas, para observar la problemática etc.

Si se contará con estos requerimientos al 100% su funcionamiento sería de mayor calidad y se vería reflejado en la satisfacción del usuario, tal vez no en obtener una respuesta favorable, pero si por la pronta atención a su queja, “las intervenciones y el gobierno técnicamente adecuados son condiciones necesarias aunque insuficientes para el éxito de la gestión pública”.⁶

⁶ BOZEMAN, Barry, “*La Gestión Pública su Situación Actual*” p.244, Primera Edición en español, 1998, Fondo de Cultura Económica, México.

Teniendo buenas herramientas que faciliten la pronta respuesta a los problemas o quejas que se reciben el Sistema de Atención Mexiquense, se alcanzarían buenos resultados que se verán reflejados en el incremento o decremento de las quejas que maneja el sistema.

Pero la gestión pública se ve empañada por los nombramientos de los cargos estratégicos de la Administración en nuestro caso El Gobernador del Estado es el encargado de nombrar a todos y cada uno de sus secretarios, el problema no radica en que él pueda dar los nombramientos, sino que el problema inicia cuando nombra a personas que no son eficientes en el cargo que le asignan.

Una vez nombrados pueden o no ser sus aliados políticos, a su vez ellos también tienen la facultad de nombrar a sus directores y estos nombramientos son los que de alguna manera afectan el funcionamiento eficaz de la gestión pública, primero porque al hacer un nombramiento estos siempre modifican en cadena la estructura de una organización, todo esto puede modificar de muchas maneras el resultado de las problemáticas.

Por ejemplo desde que se implementó el Sistema de Atención Mexiquense en la Secretaría de Educación en el 2008 se presentó la siguiente problemática:

- Se nombraron a tres Secretarios, en la primera administración el peso que se le dio al Sistema Atención Mexiquense fue impresionante, era un programa clave dentro de la administración, en la segunda bajo el nivel de importancia.
- Se le retiraron ciertos privilegios al Sistema de Atención Mexiquense, en el sentido de que ya no es un programa prioritario.
- Se envía al Área de Gestión y Seguimiento a un edificio alternativo y esto ocasiona que no se tengan las mismas oportunidades que implica estar a solo unas cuantas oficinas del despacho del Secretario.

Pero no solo por los nombramientos se ve empañada la administración pública, también existen otros factores como son los sistemas de justicia ineficientes, pues permite que las sociedades se vuelvan inseguras y violentas, por el crecimiento del delito, la impunidad y la desafección social, que empieza a reinar, todo esto trae como consecuencia que la población deje de creer en las leyes y se incrementa la agresión.

Sobre todo en las escuelas donde podemos observar el reflejo de una sociedad decadente, es así que cuando la población que es usuario /cliente de la Administración cae en una eventual insatisfacción por el servicio recibido, lo convierte en un potencial cuestionador del gobierno o en alguien que pierde la confianza en el Gobierno.

Lo anterior lo vemos claramente reflejado en muchas de las quejas interpuestas en el Sistema de Atención Mexiquense, tomamos dos ejemplos en las que el ciudadano dice textualmente:

1.-SR. GONERNADOR: “el pasado miércoles y jueves 5 y 6 de junio de año en curso fui participe de todas las canalladas que se comenten en esa escuela, ya que se realizó la prueba enlace y yo participe como observadora, en este caso mi hijo se encuentra inscrito actualmente en esa escuela, manifiesto que es desdeñable encontrarme con gente tan poco profesional y tan floja como es el director de dicha institución” queja 05052-2013.

2.- “Si uno de los objetivos de las políticas públicas educativas es romper el récord guinness de la clase de yoga más concurrida, francamente estamos jodidos. Cómo puede dilapidar en tales sandeces casi 12 millones de pesos de los recursos públicos de un estado donde casi medio millón de personas son analfabetas y 7 millones son pobres. Raymundo Martínez ha logrado el sobre nombre como el funcionario más grotesco que ha tenido el gobierno estatal., ya que pues el anhelo del secretario de educación de financiar con recursos una clase masiva de yoga

para romper un récord guiness, hace que este caso se le conozca como “yogagate” lo que ha impuesto su récord, record a la corrupción. Estará por verse cuál es la reacción, privada y pública del gobernador frente a tal escándalo. Eruviel hizo secretario de educación a Raymundo, es su colaborador, luego entonces es corresponsable de sus dislates que han causado un daño a la hacienda pública estatal, han violado la normatividad y han dejado por los suelos el ya de si por sí maltrecho prestigio del gobierno ineficiente y corrupto. Otro que sigue sin dar la explicaciones necesarias a la contraloría sobre el origen de los 7 millones de pesos con que compró su nueva residencia en la asunción en Metepec y por qué no la reportó en su manifestación de bienes, es el coordinador de comunicación social, Raúl Vargas herrera” queja 6834-2013.

Estos son dos ejemplos muy claros de quejas donde las personas plasman la pérdida de confianza en su Gobierno.

Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio público quedan aún pendientes sobre todo en las administraciones públicas latinoamericanas, “el problema de nuestras democracias en formación reside en las debilidades de las capacidades del gobierno (y de la sociedad), por lo cual estas son rebasadas con facilidad por la demanda social, la cual se desborda con facilidad en presiones y anomias, debido a que existen sectores sociales que mantienen la expectativa o la ilusión de que los gobiernos democráticos tendrán una capacidad de respuesta a sus problemas...”⁷

Es así como un gobierno puede o no facilitar determinadas prácticas, así mismo puede aprovechar o desaprovechar ciertas acciones haciendo del gobierno uno exitoso o ineficiente, por lo que tiene que aprovechar el enfoque de la gobernanza que no es más que una propuesta del modo en que se tiene que gobernar aunque

⁷ AGUILAR, Villanueva Luis F., “Gobernanza y Gestión Pública” p.66, Primera Edición, 2006, Fondo de Cultura Económica, México.

nos identifique como Gobierno Latinoamericanos, la pobreza, las limitaciones educativas y de investigación, improductividad, baja competitividad, así como conflictos, delincuencia y violencia.

1.3. LA GOBERNANZA

Debido a que la gobernanza nos dice como dirigir o conducir el gobierno no podemos dejar de lado que una de las cosas que se pueden medir es la percepción del ciudadano hacia la forma de gobernar y una de esas formas son las quejas que realiza ante las instituciones y quedan plasmadas en algún sistema y de esta manera puede verse en que es en lo que más está fallando el gobierno de acuerdo a la percepción del ciudadano o usuario, de esta participación podemos sacar la aceptación social hacia su gobernante, o si las instituciones están cumpliendo sus objetivos o si las autoridades están realizando bien su trabajo o podemos ir más allá diciendo que también se puede medir la eficiencia de los servidores públicos de cualquier nivel.

En resumen la gobernanza no es más que la decisión de los integrantes de una sociedad sobre los objetivos que llevan a una sana convivencia y la forma de organizarse para llevar a término dicha acción.

En el Sistema de Atención Mexiquense lo más importante es el usuario su opinión y sobretodo su seguridad, así como para toda administración pública su ciudadano, sin embargo creo poder identificar una cultura del miedo y la resignación en el Gobierno del Estado.

Pues es evidente que para conservar un empleo en la administración los empleados operativos deben mantener un bajo perfil, no opinar y seguir las indicaciones que el jefe les da al pie de la letra pasando a segundo término el

usuario, por lo que el gobierno tiene como resultado un ineficiente funcionamiento por lo que la única forma de eliminar el mal funcionamiento tendría que venir de afuera como son la propuesta de eliminar la tramitología, recordar que el usuario esta en primer lugar empoderar a los empleados y recordar a la administración que menos es más, sin dejar de lado la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio.

Lo que se pide a una administración pública es que cumpla con su actuar que sus procesos sean más eficientes y que el usuario quede satisfecho con la manera de proceder pues podemos ver que por ejemplo en el Sistema de Atención Mexiquense menos del veinte por ciento de los usuarios reciben una respuesta favorable y que a primera vista se ve que todo gira en base a los intereses de los que ejercen el poder en su mayoría mandos medios que no permiten que estos asuntos se filtren hacia la cabeza en este caso el Secretario de Educación.

El Área de Gestión y Seguimiento debe saber aprovechar la tecnología de la información, desarrollando sistemas, redes que permitan que los que manejan el Sistema de Atención Mexiquense estén conectados con todas y cada una de las áreas de la Secretaría de Educación, para que al momento de enviar oficios sea de manera electrónica y de esta forma eficientar el proceso ya que observamos que más del sesenta por ciento de las quejas se contestan en tres meses o más, modificar el sistema para poder redireccionar las quejas ya que a pesar de que se tiene la función esta no funciona y eso nos limita en cuanto a que los usuarios tardan mucho más tiempo en recibir una respuesta ya que se le tiene que pedir a la Secretaría de la Contraloría que redireccione cierto número de quejas que son para otras instituciones.

Así mismo se pediría que a pesar de que existan cambios en las altas esferas este proceso no se debería ver afectado y que debe reinar la honestidad en todo el proceso pues es muy común en nuestra administración encontrarse con personas

deshonestas que omiten o niegan la información o simplemente hacen caso de la petición por que puede afectar a un mando superior.

Es evidente que descendemos de una Administración Pública demasiado centralizada, regulada, rígida y desmotivada con un control excesivo y una excesiva centralización de la autoridad al punto que se trata a estos últimos como reyes a los que no se les puede decir nada por que ruedan cabezas, parecería desde mi punto de vista que vivimos en un pequeño cuento como lo es Alicia en país de las maravillas en el cual la reina pedía que le cortaran la cabeza a todo aquel que no estuviera de acuerdo con su forma de pensar, parece chiste pero es una práctica en la realidad.

Es bien sabido que el gobierno no se puede tomar como si fuera una empresa en la que todo debe marchar perfectamente, que existe diferentes procesos, pero si se podría hacer que el funcionamiento de estos procesos fueran más ágiles incentivando y no condicionando el trabajo de los empleados (un ejemplo claro del condicionamiento a los empleados lo veo reflejado cuando se les exige a los trabajadores que se queden a cubrir guardias por si surge un llamado bonberazo, debido a la falta de organización, a pesar de que esto es anticonstitucional ya que se labora fuera del tiempo convenido en un contrato, y que no se pagan las horas extras, pero nadie puede decir nada), y garantizando un manejo adecuado y transparente de los recursos humanos, la organización del trabajo, el acceso al empleo, la evaluación del desempeño, la compensación, el desarrollo del personal, este punto raras veces se cumple, se olvida que el servidor público debe estar en constante aprendizaje y se deja como un objeto perdido el cual se empolva y se vuelve obsoleto, las relaciones humanas, (en el Sistema de Atención Mexiquense se reciben muchas quejas en las que las relaciones humanas están desvalorizadas, no existen en el peor de los casos y todo dentro de la administración pública), y finalmente una buena gestión de los recursos humanos.

Sabemos que en toda administración pública siempre existe su misión y su visión, que se elaboran estrategias y que existen diferentes enfoques con los cuales se pueden poner en marcha las acciones de gobierno como por ejemplo el enfoque bélico, el de excelencia entonces que pasa con la administración pública porque no funciona como debería, pues es la falta de congruencia con lo que se dice y con lo que se hace no importa cuántos análisis foda se realicen si al final solo quedara plasmado en papel y no se tomara en cuenta, esto debido a la falta de honestidad que reina en nuestra sociedad.

Con esto puedo decir de que sirven las reformas si claramente lo que se debe reformar es la forma de actuar de la sociedad, no importa cuántos sistemas de calidad pongamos a trabajar si se oculta la información o se trata de evitar que las leyes se apliquen con una mordida, en nuestra planeación debería de existir un punto sobre la corrupción, de que sirve que conozcamos las normas y procedimientos de una institución si somos empleados con miedo.

Si aplicáramos en su totalidad la gestión estratégica y la gestión de calidad sería diferente nuestra administración pública, pasaría de ser un ente intangible a uno palpable.

CAPITULO II. MARCO NORMATIVO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

2.1. MARCO LEGAL

La ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, en su capítulo Primero, de las Disposiciones Generales, retomamos lo siguiente dos capítulos más relevantes, los cuales tienen por objeto explicar el ejercicio de la administración pública:

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto regular la organización y funcionamiento de la administración pública central y paraestatal del Estado.

Artículo 2.- El ejercicio del Poder Ejecutivo corresponde al Gobernador del Estado, quien tendrá las atribuciones, funciones y obligaciones que le señalen: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado de México, la presente Ley y las demás disposiciones jurídicas relativas vigentes en el Estado. El Sector paraestatal, se regirá por la presente Ley y demás disposiciones que le resulten aplicables.

Del Capítulo Tercero, de la Competencia de las Dependencias del Ejecutivo, menciono el Artículo 19, en el cual en lista las Secretaria de Estado de nuestra Entidad, en la que menciona a la Secretaría de Educación y posteriormente hace referencia de la función a desempeñar y de las tareas que debe atender (artículos 29 y 30 respectivamente).

Artículo 19.- Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos, en los diversos ramos de la Administración Pública del Estado, auxiliarán al Titular del Ejecutivo, las siguientes dependencias:

I.- Secretaría General de Gobierno;

II.- Secretaría de Finanzas;

III.- Secretaría de Salud;

IV.- Secretaría del Trabajo;

V.- Secretaría de Educación;

VI.- Secretaría de Desarrollo Social;

VII.- Secretaría de Desarrollo Urbano;

VIII.- Secretaría de Agua y Obra Pública;

IX.- Secretaría de Desarrollo Agropecuario;

X.- Secretaría de Desarrollo Económico;

XI.- Secretaría de Turismo;

XII.- Secretaría de Desarrollo Metropolitano;

XIII.- Secretaría de la Contraloría;

XIV.- Secretaría de Comunicaciones;

XV.- Secretaría de Transporte;

XVI.- Secretaría del Medio Ambiente;

Artículo 29.-La Secretaría de Educación, es el órgano encargado de fijar y ejecutar la política educativa, en la Entidad.

Artículo 30.- A la Secretaría de Educación, corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I.- Formular, en el ámbito que compete al Estado, la política educativa, así como la de desarrollo cultural, bienestar social y deporte.

II.- Planear, organizar, desarrollar, vigilar y evaluar los servicios educativos que dependen del Gobierno del Estado o sus organismos descentralizados con apego a la legislación federal y estatal vigentes.

III.- Planear, desarrollar, dirigir, y vigilar la educación a cargo del Gobierno Federal y de los particulares en todos los tipos, niveles y modalidades en términos de la legislación correspondiente.

IV.- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas, políticas y planes del sector.

V.- Crear y mantener las escuelas oficiales que dependan directamente del Gobierno del Estado y autorizar la creación de las que forman parte de sus organismos descentralizados, con excepción de las instituciones de educación superior autónomas.

VI.- Formular los contenidos regionales de los planes y programas de estudio y educación básica.

VII.- Elaborar y, en su caso, ejecutar los convenios de coordinación que en materia educativa, cultural, de bienestar social, o deportiva, celebre el Estado con el Gobierno Federal y los Municipios.

VIII.- Representar al Gobierno del Estado ante todo tipo de organismos educativos.

IX.- Revalidar los estudios, diplomas, grados o títulos equivalentes a la enseñanza que se imparta en el Estado y organizar el servicio social.

X.- Mantener por sí, o en coordinación con los Gobiernos Federal y Municipal, programas permanentes de educación para adultos, de alfabetización y demás programas especiales.

XI.- Promover, coordinar y fomentar los programas de educación para la salud y mejoramiento de los ambientes aprobados para el Estado.

XII.- Desarrollar por si, o en coordinación con otras instancias competentes programas de atención a indígenas.

XIII.- Vigilar la realización de los actos cívicos escolares de acuerdo con el calendario oficial.

XIV.- Otorgar becas de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

XV.- Coordinar, organizar, dirigir y fomentar el establecimiento de bibliotecas, hemerotecas, casas de cultura, museos y orientar sus actividades.

XVI.- Fomentar y vigilar el desarrollo de la investigación científica y tecnológica de la Entidad y promover la creación de centros de investigación, laboratorios, observatorios y, en general, la infraestructura que requiera la educación formal, la investigación científica y el desarrollo tecnológico.

XVII.- Impulsar las actividades de difusión y fomento cultural y la educación artística.

XVIII.- Mantener al corriente el escalafón del magisterio y crear un sistema de estímulos y recompensas a la labor docente.

XIX.- Administrar los asilos e instituciones de beneficencia pública del Gobierno del Estado.

XX.- Coordinar con las autoridades competentes la realización de las campañas para prevenir y atacar la farmacodependencia y el alcoholismo.

XXI.- Proteger, mantener y acrecentar el patrimonio artístico e histórico de la Entidad.

XXII.- Establecer los criterios educativos y culturales en la producción radiofónica y televisiva del Gobierno del Estado.

XXIII.- Coordinar, organizar y fomentar la enseñanza y la práctica de los deportes en el Estado, así como la participación en torneos y justas deportivas nacionales y extranjeras.

XXIV.- Las demás que señalen las leyes y reglamentos vigentes en el Estado.⁸

Otro documento administrativo que se consultó, es el Manual General de Organización de la Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar, ya que el grupo de trabajo que labora en el Área de Gestión y Seguimiento depende administrativamente de la Secretaría Particular, otro aspecto importante a mencionar, es que operativamente el trabajo a realizar, gestiones, requerimientos, etcétera, fluyen de esa instancia hacia abajo del organigrama.

Objetivo General

Conducir la política educativa, cultural y de bienestar social a cargo del Gobierno del Estado de México, y desarrollar las acciones que tiendan a su cumplimiento.

Estructura Orgánica

Secretaría de Educación

Secretaría Particular

Contraloría Interna

Coordinación Jurídica y de Legislación

⁸ Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, publicado en la Gaceta del Gobierno el 8 de diciembre de 2005.

Subsecretaría de Educación Básica y Normal
Unidad de Apoyo a la Educación Básica y Normal
Departamento de Escuelas de Calidad
Departamento de Programas Compensatorios
Unidad de Planeación, Evaluación y Control Escolar
Departamento de Información y Sistemas
Departamento de Planeación y Evaluación de Programas
Departamento de Control Escolar
Dirección General de Educación Básica
Subdirección de Educación Elemental
Departamento de Educación Preescolar
Departamento de Educación Primaria
Departamento de Educación Especial
Departamento de Apoyo a la Educación
Subdirección Regional de Educación Básica Valle de Toluca
Subdirección Regional de Educación Básica Atlacomulco
Subdirección Regional de Educación Básica Toluca
Subdirección Regional de Educación Básica Valle de Bravo
Subdirección Regional de Educación Básica Ixtapan de la Sal
Subdirección Regional de Educación Básica Tejupilco

Subdirección Regional de Educación Básica Valle de México

Subdirección Regional de Educación Básica Zumpango

Subdirección Regional de Educación Básica Ecatepec

Subdirección Regional de Educación Básica Cuautitlán Izcalli

Subdirección Regional de Educación Básica Naucalpan

Subdirección Regional de Educación Básica Texcoco

Subdirección Regional de Educación Básica Netzahualcóyotl

Subdirección Regional de Educación Básica Amecameca

Subdirección de Educación Secundaria y Servicios de Apoyo

Departamento de Secundaria

Departamento de Telesecundarias

Departamento de Educación para los Adultos

Departamentos de Escuelas Incorporadas

Dirección General de Educación Normal y Desarrollo Docente

Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México

Subdirección de Formación y Actualización Docente

Departamento de Educación Normal

Departamento de Capacitación y Actualización Docente

Departamento de carrera Magisterial

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Unidad de Planeación, Profesiones, Escuelas Incorporadas y Evaluación

Departamento de Profesiones

Departamento de Escuelas Incorporadas

Dirección General de Educación Media Superior

Departamento de Bachillerato General

Departamento de Bachillerato Tecnológico

Dirección General de Educación Superior

Departamentos de Tecnológicos

Departamento de Universidades

Subsecretaría de Planeación y Administración

Unidad de Calidad y Simplificación Administrativa

Dirección General de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Dirección de Información y Planeación

Dirección de Programación y Evaluación

Dirección General de Administración y Finanzas

Dirección de Administración

Departamento de Administración y Desarrollo de Personal

Departamento de Adquisiciones

Departamento de Servicios Generales

Dirección de Finanzas

Departamento de Recursos Financieros

Departamento de Programación Presupuestal

Departamento de Becas

Delegación Administrativa de la Subsecretaría de Educación Básica y Normal

Delegación Administrativa de la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ORGANIGRAMA



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA Y NORMAL



SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR



[Handwritten signatures and stamps]

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BÁSICA Y NORMAL
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR

Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa

Secretaría de Educación

Objetivo:

Planear, organizar, dirigir y evaluar la prestación de servicios educativos, culturales, y de bienestar social en el Estado de México, conforme a los ordenamientos jurídicos en la materia y a las disposiciones dictadas por el Ejecutivo Estatal.

Funciones:

- ✓ Establecer la política general en materia de educación, cultura y bienestar social, atendiendo las prioridades y estrategias establecidas en el Plan de Desarrollo del Estado de México.
- ✓ Planear, dirigir, controlar y evaluar la operatividad de los servicios de educación en sus diferentes tipos, niveles, modalidades y vertientes, en observancia a los planes y programas de desarrollo educativo autorizados, así como propiciar el desarrollo profesional de los docentes.
- ✓ Desarrollar acciones para abatir el rezago educativo en la Entidad, a través de instrumentos de coordinación con autoridades federales y municipales, en atención a programas de educación primaria formal, educación comunitaria y alfabetización de adultos.
- ✓ Dirigir y supervisar la impartición de estudios de educación superior orientados a la formación de profesionales aptos para la aplicación y generación de conocimientos y la solución creativa de problemas con sentido de innovación científica y tecnológica, de acuerdo a las necesidades del desarrollo económico y social de la región, del estado y del país.

- ✓ Dirigir y controlar la realización de investigaciones en las ciencias sociales y humanidades relacionadas con la problemática regional, formar personal académico para la investigación y la docencia, publicar y difundir el resultado de sus actividades y colaborar con otras instituciones de educación superior nacional y extranjera para la consecución de fines comunes.
- ✓ Promover y difundir los valores y manifestaciones culturales y artísticas de la Entidad, así como proteger el patrimonio cultural de la misma, a través del rescate y preservación del legado cultural de la comunidad del Estado de México.
- ✓ Organizar, dirigir y supervisar la impartición de estudios orientados a la formación de concertistas, musicólogos, cantantes y especialistas en el ámbito musical, así como promover y difundir la cultura musical en el estado de México.
- ✓ ...

Secretaría Particular

Objetivo:

Apoyar al Secretario de Educación, Cultura y Bienestar Social en la programación, y registro de sus giras de trabajo, atención de audiencias y compromisos oficiales, así como en la recepción, despacho y archivó de correspondencia de la oficina.

Funciones:

- ✓ Registrar en la agenda del Secretario, los compromisos, audiencia, acuerdos, visitas, giras y entrevistas que tenga que realizar en el desarrollo de sus funciones.

- ✓ Programar las actividades diarias, semanales, mensuales y eventuales del Secretario y cuidar que estas se realicen en la forma y términos previstos; así como efectuar, en su caso los ajustes que se requieran y mantenerlo informado de los mismos.
- ✓ Preparar los acuerdos del Secretario con el gobernador y con otros funcionarios de la administración pública estatal y municipal.
- ✓ Apoyar a los subsecretarios, directores generales y a los titulares de los organismos auxiliares sectorizados a esta dependencia, en sus acuerdos con el Secretario para el planteamiento de los asuntos que requieran someter a su consideración.
- ✓ Acordar con el Secretario sobre los requerimientos, solicitudes, audiencias, y demás asuntos presentados a la Secretaria Particular.
- ✓ Establecer y operar un sistema para el seguimiento, control, custodia y resguardo de los archivos de la oficina del Secretario.
- ✓ Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.⁹

2.2. MANUAL DE OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE

En el poder Ejecutivo del gobierno del Estado de México, estamos conscientes de la importancia que tiene conocer la opinión de los ciudadanos acerca del desempeño de los servidores públicos y de los servicios que nuestras dependencias y organismos auxiliares prestan a la población.

⁹ Manual General de Organización de la Secretaria de Educación, Cultura y Bienestar Social, publicado en la Gaceta de Gobierno el 16 de febrero de 2005.

Con esta finalidad, se implementó el “Sistema de Atención Mexiquense”, para que los ciudadanos presenten, de manera sencilla y rápida, a través de este medio electrónico, sus quejas y denuncias sobre cualquier irregularidad que haya afectado o pueda afectar sus intereses y, de esta forma colaborar con el Gobierno del Estado.

Así mismo, a través del “Sistema de Atención Mexiquense”, expresen las sugerencias así como los reconocimientos que, a su juicio, merezcan los servidores públicos estatales o cualquiera de los servicios prestados por el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

Es de enorme importancia, no solo conocer las deficiencias sino también los aciertos, a fin de vigilar y mejorar el funcionamiento de las instituciones de gobierno en todos los niveles.

Comprometiéndonos a que las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos tengan una respuesta oportuna.

1. CONCEPTUALIZACION

El “Sistema de Atención Mexiquense”, permite al ciudadano usuario de los servicios proporcionados por el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, inconforme, ya sea con el servicio prestado o con la actuación u omisión de los servidores públicos, presentar una queja o denuncia, de igual manera, permite al ciudadano emitir una sugerencia, para mejorar el servicio así como presentar un reconocimiento para el buen servicio o la atención brindada por el servicio público.

Los conceptos básicos empleados en el Sistema de Atención Mexiquense son:

1.1 SAM: Sistema de Atención Mexiquense.

- 1.2 Folio Electrónico: identificador único que proporciona el Sam al ciudadano que presenta una queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, con el cual es posible consultar el estado que guarda su asunto hasta su conclusión, además de acreditar la fecha y hora de su recepción en el SAM.
- 1.3 Queja o Denuncia: inconformidad expresada por la presentación de un servicio o trámite, así como por el trato recibido de algún servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.
- 1.4 Sugerencia: manifestación de carácter personal, sobre cómo manejar algún servicio o trámite prestado por las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.
- 1.5 Reconocimiento: expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.
- 1.6 Dirección General de Responsabilidades: Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.
- 1.7 Órgano de Control Interno: contralorías internas de las dependencias u organismos auxiliares de la administración pública estatal.
- 1.8 Enlace: servidor público designado por el titular de cada dependencia u organismo auxiliar del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, para que por su conducto se opere el SAM.

2. MARCO JURIDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
3. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
4. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
5. Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares del Estado de México.
6. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
7. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
8. Reglamento de la Ley para la Coordinación y Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México.
9. Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
10. Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría.
11. Acuerdo del Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, por el que se establece el Sistema de Atención Mexiquense.
12. Acuerdo mediante el cual el Director General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría delega funciones a las Direcciones de Responsabilidades Administrativas "A" de Responsabilidades

Administrativas “B”, de lo Contencioso e Inconformidades, y de Control de Manifestaciones de Bienes y Sanciones.

3. OBJETIVO

Establecer de manera precisa el trámite de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, presentados a través del SAM, por los ciudadanos usuarios de los trámites y servicios que proporcionan las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México.

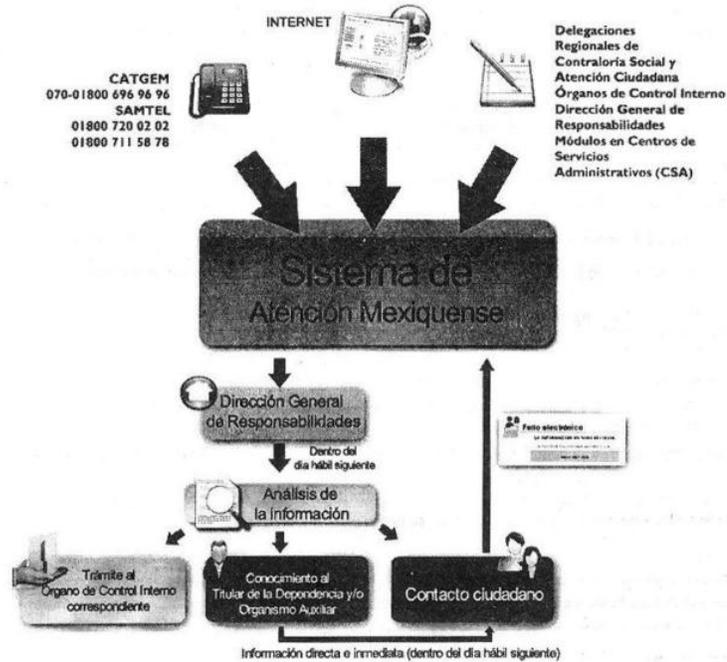
Ofrecer a la sociedad un sistema ágil y moderno que le permita reconocer, evaluar y, en su caso, presentar quejas y denuncias en relación a servidores públicos, trámites y servicios.

4. ALCANCE

El SAM, permite a los titulares de las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, estar informado sobre la operación de las unidades administrativas que se encuentren bajo su responsabilidad, particularmente aquellas de atención al público y de esta manera, medir el grado de satisfacción y aceptación ciudadana; proporcionando además, una herramienta de apoyo para la toma de decisiones que coadyuva en la instrumentación de acciones y estrategias preventivas y correctivas.

Así mismo, establece un mejor control sobre la atención y seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos presentados sobre los servicios o las conductas de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México; en consecuencia, agilizar el trámite de los mismos, dando una respuesta oportuna al ciudadano.

5. FLUJOGRAMA



6. SISTEMA OPERATIVO

- 6.1 El sistema operativo permite conocer el funcionamiento del SAM; para su operación es necesario ingresar a la página de internet www.secogem.gob.mx/sam/backoffice, y registrar la cuenta del usuario y la contraseña mismas que serán proporcionadas por la Dirección General de Responsabilidades, a los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, que se encuentre autorizados para acceder al SAM, en términos del presente Manual.

- 6.2 Los servidores públicos autorizados son los responsables de la información que registren en el SAM.
- 6.3 El SAM proporciona al ciudadano, un folio electrónico, que le permite conocer el seguimiento que la Dirección General de Responsabilidades, los órganos de control interno o los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, registren en el SAM respecto de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos.
- 6.4 En el caso de las unidades administrativas del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, que no cuenten con medios electrónicos para acceder al SAM, la Dirección General de Responsabilidades, es la encargada de enviarles el o los formatos necesarios para recabar las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos.

7. PROCEDIMIENTO GENERAL

7.1 OBLIGACIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTERVIENEN

7.1.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDADES

- 7.1.1.1 REGISTRO: Recibir las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos y registrarlos el mismo día de su recepción a través del SAM, donde se genera automáticamente un folio electrónico, indispensable para que el ciudadano pueda dar seguimiento y conocer el estado que guarda su asunto.

- 7.1.1.2 ANALISIS: Realizar el análisis de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que debe concluirse, con alguno de estos procedimientos, el día hábil siguiente a su presentación:
- 7.1.1.2.1 TURNO: Consiste en remitir, simultáneamente a través del SAM para su debida atención a los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, y a los órganos de control interno correspondientes o a la Dirección General de Responsabilidades, las quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos, que sean de su competencia.
- 7.1.1.2.2 ALCANCE: Consiste en remitir, para su integración al mismo expediente, aquellas quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos, que por duplicidad ya hubieran ingresado anteriormente en el SAM, y a las cuales ya se le hubiere proporcionado el trámite correspondiente, o que en su caso, se encuentren relacionados
- 7.1.1.2.3 INCOPETENCIA: Consiste en remitir, mediante oficio con los documentos anexos, a la autoridad competente, para su conocimiento y, en su caso, atención de quejas o denuncias, sugerencias o reconocimientos que hayan ingresado al SAM, y se encuentren dirigidas o sean de la competencia de autoridades ajenas a la administración pública estatal, o no se encuentre vinculadas a lo dispuesto por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 121 del Código de Procedimientos Administrativo del Estado de México.

- 7.1.1.3 INFORMACION AL CIUDADANO: La Dirección General de Responsabilidades y el enlace de las dependencias u organismos auxiliares responsables deben registrar a través del SAM la primera acción realizada para su atención, el día hábil siguiente en que se les haya remitido la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto.
- 7.1.1.4 RADICACION: Para proceder a la radicación de las quejas y denuncias es necesario determinar la competencia de la Dirección General de Responsabilidades, cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:
- 7.1.1.4.1 Cuando como presunto responsable se identifique a algún servidor público con nivel de mando superior en la Administración Pública Estatal, esto es, con nivel de Director General, equivalente o superior, o determine atraerlas para su conocimiento y atención cuando así juzgue conveniente.
- 7.1.1.4.2 En los asuntos que deba conocer un órgano de control interno que carezca de área de responsabilidades.
- 7.1.1.5 En los supuestos diversos a los previstos en el punto 7.1.1.4. la radicación la realiza el órgano de control interno correspondiente.
- 7.1.1.6 Una vez realizado el acuerdo de radicación, la Dirección General de Responsabilidades, debe de dar el trámite correspondiente a las quejas y denuncias de acuerdo a lo establecido en el punto 7.2 “Trámite de Atención de las Quejas y Denuncias”, que será en un término hasta de 20 días hábiles.

7.1.1.7 Dar el trámite correspondiente, a las sugerencias o reconocimientos, turnándolos al enlace de las dependencias u organismos auxiliares correspondiente, debiendo atender lo establecido en el punto 7.3 “Trámite de Atención de las Sugerencias y Reconocimientos”, informando al ciudadano a través del SAM.

7.1.1.8 SEGUIMIENTO:

7.1.1.8.1 Registrar en el SAM, el seguimiento del trámite de las quejas y denuncias, hasta la conclusión de éstas.

7.1.1.8.2 Revisar que los órganos de control interno y enlace respectivo, registren en el SAM, el seguimiento del trámite de las quejas y denuncias que les hayan sido turnadas por la Dirección General de Responsabilidades.

7.1.1.9 Informar al Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, de los resultados de la evaluación al SAM y, en su caso, proponerle las medidas correctivas o de mejora.

7.1.1.10 Proponer con las autoridades administrativas que intervengan, normas y políticas para mejorar el sistema operativo del SAM.

7.1.2 DE LOS ORGANOS DE CONTROL INTERNO

7.1.2.1. REGISTRO: Recibir y registrar el mismo día en el Sam las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos que sean presentados por los ciudadanos usuarios de los servicios que presta la dependencia u organismo auxiliar del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, en el que realice sus funciones, vía telefónica, personal (comparecencia), por escrito, correo o mensajería y recibir las que le sean turnadas por la Dirección General de Responsabilidades, a través del SAM.

7.1.2.2 RADICACIÓ: radicar, tramitar y resolver las quejas y denuncias que la Dirección General de Responsabilidades, les turne a través del SAM, que sean de su competencia, conforme a lo establecido en el punto 7.2 de este Manual.

7.1.2.3. INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO: Registrar en el SAM todas las diligencias hasta la resolución o determinación de las quejas y denuncias que la Dirección General de Responsabilidades les turne, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto, así como verificar el seguimiento que el enlace de la dependencia u organismo auxiliar proporcione a dichas quejas y denuncias.

7.1.2.4 Verificar el seguimiento que el enlace de la dependencia u organismo auxiliar proporcione a sugerencias o reconocimientos, que les hayan sido turnados por la Dirección General de Responsabilidades.

7.1.2.5. Presentar a la Dirección General de Responsabilidades, el último día de cada mes, copia simple del acuerdo tramitado ante dicho órgano de control interno que haya recaído a las quejas y denuncias, así como de la notificación del mismo, conforme a lo establecido en el punto 7.2.3. de este Manual.

7.1.3 DE LOS ENLACES

7.1.3.1 INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y SEGUIMIENTO: Los titulares de las dependencias y organismos auxiliares, nombraran un enlace, para dar seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que les sean turnadas por la Dirección General de Responsabilidades, con el propósito de que se de atención inmediata al ciudadano y le informen a este, el siguiente día hábil, a través del SAM, de las acciones que se vayan realizando, con independencia de la que realicen

los órganos de control interno o la Dirección General de Responsabilidades, permitiendo así al ciudadano la consulta inmediata del estado que guarda su asunto.

7.1.3.2. Los enlaces de las dependencias u organismos auxiliares, una vez que se declare concluido el asunto deberán registrar en el SAM, la determinación final para las interesados puedan consultar, con su folio electrónico, a través del SAM.

7.1.4 DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DE CONTRALORIA SOCIAL Y ATENCIÓN CIUDADADANA

7.1.4.1. REGISTRO: Recibir las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimiento, que sean presentadas por los ciudadanos usuarios de los servicios que presentan las dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, vía telefónica, personal (comparecencia), por escrito, correo o mensajería o vía electrónica y registrarlas el mismo día de su recepción en el SAM, a través de la página de internet <http://www.secogem.gob.mx/SAM>

7.2 TRAMITE DE ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS A PARTIR DE LA RADICACIÓN

7.2.1. Radicada la queja o denuncia, por la Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, dentro del día hábil siguiente en que fue recibido el turno correspondiente se le asignará un número de expediente, ordenando en el mismo acto abrir un periodo de información previa, conforme lo establecido por el artículo 114 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México con el objeto de allegarse los elementos necesarios y determinar la posible existencia o no de irregularidades administrativas y el inicio o no del procedimiento

administrativo disciplinario, para lo cual tendrá un término de hasta veinte días hábiles, debiendo registrar dicha diligencia en el SAM.

7.2.2. Durante los veinte días hábiles siguientes a partir del inicio del periodo de información previa, la Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, podrá llevar a cabo las siguientes diligencias, que se deberán registrar en el SAM:

7.2.2.1 Citar al quejoso o denunciante para que en el plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, ratifique o amplíe su queja o denuncia, así como para que aporte las pruebas que estime convenientes para acreditar su dicho, en términos de lo establecido por el artículo 119 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.2.2 Solicitar documentación e informes pormenorizados al superior jerárquico de los servidores públicos involucrados otorgándoles un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, conforme a lo dispuesto por los artículos 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 42 fracción XX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

7.2.2.3. Citar al servidor público involucrado, para que manifieste lo que a su derecho convenga y para que aporte las pruebas que considere necesarias para que aclare o desvirtúe la presunta irregularidad administrativa atribuible a su persona otorgándole un plazo de tres días hábiles a partir de la notificación, conforme a lo dispuesto por los artículos 30 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 42 fracción XX de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.

7.2.2.4. Admitir y desahogar las pruebas ofrecidas dentro del trámite de la queja o denuncia, con el fin de valorarlas y allegarse de

elementos necesarios para determinar la existencia o no de la presunta irregularidad administrativa, atendiendo lo dispuesto por el capítulo cuarto del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.3. Transcurrido el término del periodo de información previa, de acuerdo con el punto 7.2 de este Manual, la Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, tienen obligación de emitir el acuerdo correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes, que pueden consistir en:

7.2.3.1 Acuerdo de archivo por falta de elementos.

7.2.3.2 Acuerdo con inicio de procedimiento administrativo.

7.2.3.3 Acuerdo con inicio de acciones de control y evaluación.

7.2.4. La Dirección General de Responsabilidades o los órganos de control interno, deben notificar al quejoso o denunciante el acuerdo correspondiente, a más tardar el día hábil siguiente en que haya sido emitido, como lo señala el artículo 24 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

7.2.5 Recibida la queja y denuncia, que haya sido turnada por la Dirección General de Responsabilidades a los enlaces de las dependencias u órganos auxiliares, estos deben registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como todas las acciones que vayan realizando hasta que se declare concluido el asunto, a fin de que el ciudadano, pueda consultar, con su folio electrónico, a través del SAM el estado que guarda su asunto.

7.3. TRAMITE DE ATENCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

7.3.1. Recibida la sugerencia, que haya sido turnada por la Dirección General de Responsabilidades a los enlaces de las dependencias u órganos auxiliares, estos deben registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como la atención a su sugerencia, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

7.3.2. Recibido el reconocimiento, que haya sido turnada por la Dirección General de Responsabilidades a los enlaces de las dependencias u órganos auxiliares, estos deben registrar en el SAM el inicio al trámite correspondiente dentro del día hábil siguiente, así como la atención a su reconocimiento, dentro de los siguientes cinco días hábiles.¹⁰

¹⁰ Manual de Operaciones del Sistema de Atención Mexiquense, publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, el 27 de noviembre de 2007.

8. FORMATO PARA RECABAR QUEJAS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS.

Página principal

Mensaje de bienvenida

Quejas y denuncias

Sugerencias y reconocimientos

Conoce el seguimiento de tu trámite

Guía del usuario

Centro de atención ciudadana



Quejas y denuncias

Ahora es muy fácil presentar tu **queja o denuncia**, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial.

Haz del Estado de México una entidad sin corrupción.

Si tienes dudas de cómo llenar este formato, comunícate a:
SAMTEL: Lada sin costo (01 800) 7 20 02 02 y 7 11 58 78
Directo: (722) 2 75 67 90 y (722) 2 75 67 96
CATGEM: (01 800) 6 96 96 96
01-800 HONESTO (466 37 86)

 Consideraciones para el llenado de este formato

Registre sus datos personales

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación.

¿Usted es?: Ciudadano Servidor público *

Nombre: *

Apellido Paterno: *

Apellido Materno:

Estado: *

Municipio o delegación: *

Colonia: ? *

Localidad: *

Código Postal: *

Domicilio para recibir notificaciones (calle, número exterior y/o número interior): *

Teléfono (incluir clave lada):

Correo electrónico:

* Para poder continuar, debe llenar los conceptos marcados en rojo

Secretaría de la Contraloría



PORTAL DEL GOBIERNO

FORMATO PARA RECABAR QUEJAS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE

Secretaría de la Contraloría



Datos de la queja o denuncia

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Siguiete](#)

Fechas evaluación médica

Municipio: * Localidad:

Fecha: dd/mm/aaaa * Hora: (HH:MM) horas *

Narración de los hechos

Si desea presentar una queja o denuncia sobre diversas materias o asuntos, le solicitamos llene un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

Trámite o servicio que motiva su queja o denuncia:

Cómo ocurrieron los hechos: *

Si existen pruebas de los hechos regístrelos aquí:

Si existen testigos de los hechos regístrelos aquí:

Comentarios:

[Cancelar](#) [Anterior](#) [Siguiete](#)

Si tienes dudas de cómo llenar este formato, comunícate a:
SAMTEL: Lada sin costo (01 800) 7 20 02 02 y 7 11 58 78
CATGEM: 01 800 696 96 96
01-800 HONESTO (466 37 86)

FORMATO PARA RECABAR QUEJAS Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS O RECONOCIMIENTOS.



GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO

SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE

Secretaría de la Contraloría

Página principal

Mensaje de bienvenida

Quejas y denuncias

Sugerencias y reconocimientos

Conoce el seguimiento de tu trámite

Guía del usuario

Centro de atención ciudadana



Sugerencia o reconocimiento

Ahora es muy fácil presentar tu **sugerencia o reconocimiento**, solamente deja tus datos los cuales serán tratados de forma anónima y confidencial.

Haz del Estado de México una entidad sin corrupción.

Si tienes dudas de cómo llenar este formato, comunícate a:
SAMTEL: Lada sin costo (01 800) 7 20 02 02 y 7 11 58 78
Directo: (722) 2 75 67 90 y (722) 2 75 67 96
CATGEM: (01 800) 6 96 96 96
01-800 HONESTO (466 37 86)

Registre sus datos personales

Para poder dar una atención personalizada a su asunto es importante contar con sus datos de identificación.

¿Usted es?: Ciudadano Servidor público *

Nombre: *

Apellido Paterno: *

Apellido Materno:

Estado:

Municipio o delegación:

Colonia: ?

Localidad:

Código Postal:

Domicilio para recibir notificaciones (calle, número exterior y/o número interior):

Teléfono (incluir clave lada):

Correo electrónico:

Para poder continuar, debe llenar los conceptos marcados en rojo

Este sitio requiere Internet Explorer 7.0 ó superior, Firefox 3.0.8 ó superior ó Safari para funcionar.
Resolución recomendada 1024 X 768 pixeles.
Derechos reservados © 2006 - Secretaría de la Contraloría
Última actualización: Septiembre 2012

2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE DEL ÁREA DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

OBJETIVO

Dar seguimiento, a la atención de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos que hace la sociedad acerca de la actuación de los servidores públicos del sector educación, así como en relación a la eficiencia de los trámites y la eficacia de los servicios educativos, mediante un sistema ágil y moderno, basado en la aplicación de las tecnologías de la información.

ALCANCE

Aplica a los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas y Organismos Auxiliares sectorizados de la Secretaría de Educación, que participen en los procesos para la realización de trámites y el ofrecimiento de servicios educativos en la entidad.

RESPONSABILIDADES

El Área de Gestión y Seguimiento, funge como enlace de la Secretaría de Educación, ante la Secretaría de la Contraloría, a fin de registrar y dar seguimiento a las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que presenta la ciudadanía, respecto al desempeño de los servidores públicos del sector.

El Secretario de Educación deberá:

- Designar al Responsable.
- Tomar conocimiento y, en su caso, girar instrucciones para atender lo concerniente a los asuntos referenciados en el reporte que contiene el resumen estadístico de las quejas y denuncias, sugerencias o

reconocimientos, que presenta la Secretaría de la Contraloría en las reuniones de Gabinete.

- Tomar conocimiento y, en su caso, girar instrucciones para atender lo concerniente a los asuntos referenciados en el reporte estadístico semanal de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, que presenta el Área de Gestión y Seguimiento, derivado del propio Sistema (SAM).
- Designar al Responsable del Área de Gestión y Seguimiento, quien fungirá como enlace del sector educación, ante la Secretaría de la Contraloría.

El Secretario Particular deberá:

- Informar al Secretario de Educación, sobre los avances en la atención de las quejas y denuncias, así como de las sugerencias de los usuarios, tomando como base el reporte semanal de la estadística en la operación del Sistema (SAM).
- Girar instrucciones, al Responsable del Área de Gestión y Seguimiento, cuando la recomendación sea para las áreas del sector central, o a quien corresponda la atención de alguna queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, en los Organismos Auxiliares sectorizados.

El Responsable del Área de Gestión y Seguimiento deberá:

- Establecer seguimiento especial de los casos de quejas y denuncias, que reportan situaciones de gran impacto al usuario de los servicios educativos.
- Revisar y signar los oficios que consignan las manifestaciones expresadas por los usuarios, hacia las unidades administrativas responsables de su atención.
- Validar las resoluciones de las unidades administrativas sobre las manifestaciones de los usuarios.

- Verificar el estado que guardan las respuestas de atención, principalmente de las quejas y denuncias de los usuarios.
- Analizar el avance que registran los Organismos Auxiliares sectorizados, en el seguimiento del propio Sistema (SAM).

Responsable de Operar el Sistema

- Monitorear de manera constante el sistema por Internet para la recepción de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos.
- Hacer la impresión de las fichas foliadas para su análisis y clasificación de envío a las unidades administrativas de la Secretaría.
- Elaborar los oficios de turno a las unidades administrativas responsables de atender la manifestación de los usuarios.
- Registrar en el sistema, el trámite de turno, para enterar al usuario del estado que guarda su inquietud.
- Recibir de la encargada de correspondencia los turnos de respuesta de las unidades administrativas sobre la resolución de cada turno.
- Analizar y registrar en el Sistema las respuestas de las unidades administrativas, y en su caso darlas por concluidas, de tal manera que el usuario quede enterado de las acciones ejecutadas para la atención de su demanda, en caso de no satisfacer lo requerido, reiniciar el trámite respectivo.

El Responsable de Correspondencia del Área de Gestión y Seguimiento deberá:

- Recibir del Responsable del Área de Gestión y Seguimiento los oficios firmados, dirigidos a las unidades administrativas, remitiendo las Fichas Electrónicas foliadas, para su atención.

- Preparar la entrega de los oficios con las Fichas Electrónicas foliadas, a las unidades administrativas.
- Recibir las respuestas de las unidades administrativas y turnarlas al operador del sistema, quien registra la resolución de la petición.

DEFINICIONES

SAM:

Sistema de Atención Mexiquense

Queja y Denuncia:

Inconformidad expresada por la prestación de un servicio o trámite, así como el trato recibido de algún servidor público de la Secretaría de Educación u Organismo Auxiliar.

Sugerencia:

Manifestación de carácter personal, sobre cómo mejorar algún servicio o trámite prestado por la Secretaría de Educación.

Reconocimiento:

Expresión satisfactoria relativa a la realización de un trámite, prestación de un servicio o del desempeño de un servidor público del sector educación.

Sociedad:

Se refiere al conjunto de individuos que comparten una cultura con sus conductas y fines y que interactúan para formar la comunidad.

Gestión:

Son las acciones que se desarrollan en busca de alcanzar la satisfacción de una petición en materia educativa presentada por un integrante de la sociedad.

Enlace:

Servidor público designado por el titular de la Secretaría u Organismo Auxiliar, para que por su conducto la Secretaría de la Contraloría opere el SAM.

Seguimiento:

Es el conjunto de registros de las gestiones que se realizan ante las unidades administrativas u Organismos Auxiliares sectorizados, los cuales nos permiten conocer el grado de cumplimiento que se tiene hasta determinado momento.

Folio Electrónico:

Indicador único que proporciona el SAM, al ciudadano que presenta una queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, con el cual es posible consultar el estado que guarda su asunto hasta su conclusión, además de acreditar la fecha y hora de su recepción en el SAM.

INSUMOS

- Queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, recibidos a través del Sistema (SAM) con la asignación de un Folio Electrónico, con el cual se dará respuesta al usuario.
- Oficio del Área de Gestión y Seguimiento, dirigido a la unidad administrativa, responsable de su atención.
- Oficio de la unidad administrativa responsable de la atención, dirigido al Área de Gestión y Seguimiento para su respuesta electrónica al usuario.

RESULTADOS

- Respuesta electrónica al usuario, derivado del análisis y seguimiento, de su queja o denuncia, reconocimiento o sugerencia.

INTERACCION CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Preparación y seguimiento de acuerdos del Secretario de Educación.
- Organización y desarrollo de giras de trabajo y eventos especiales del Secretario de Educación.
- Atención de la audiencia.
- Atención y despacho de la demanda ciudadana.

POLÍTICAS

- Las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos que se reciban vía Internet, por comparecencia, vía telefónica, fax o por escrito, deberán ser turnadas de manera inmediata, a las unidades administrativas competentes

de la Secretaría de Educación, para su atención procedente.

- Las unidades administrativas responsables de atender las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, deberán dar respuesta al Área de Gestión y Seguimiento, con un primer reporte, en un plazo no mayor a tres días hábiles, contados a partir de la recepción del oficio mediante el cual se les remite la Ficha Electrónica con la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento.
- El avance de las gestiones hasta su conclusión, deberá ser informado al peticionario, por parte del Área de Gestión y Seguimiento vía internet, mecanismo que permite atender las inquietudes de la ciudadanía sin la necesidad de su desplazamiento.

DESARROLLO

Ciudadano/ Peticionario

Presenta ante la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado, de manera electrónica, o bien, por comparecencia, vía telefónica, fax o por escrito, su queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, al desempeño de los servidores públicos del Gobierno del Estado de México.

Dirección General de Responsabilidades de la Secretaría de la Contraloría.

Recibe la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, la registra en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), donde se genera automáticamente un Folio Electrónico, plasmado en una Ficha Electrónica, indispensable para que el ciudadano pueda dar seguimiento al estado que guarda el asunto.

Responsable de operar el Sistema en el Área de Gestión y Seguimiento.

Determina mediante una validación, si efectivamente, los casos plasmados en las Fichas Electrónicas recibidas, son competencia de la Secretaría de Educación.

Define las unidades administrativas que serán responsables de su atención y elabora oficio, solicitando, un primer reporte, el cual deberá ser presentado en un plazo no mayor a tres días hábiles, mismo que somete a consideración al responsable del Área de Gestión y Seguimiento.

Responsable del Área de Gestión y Seguimiento.

Revisa y firma en su caso el oficio de envió de la ficha electrónica a la unidad administrativa responsable de analizar y atender la queja y denuncia, sugerencia o reconocimiento, el cual es turnado al responsable de la correspondencia del Área de Gestión y Seguimiento.

Responsable de la correspondencia del Área de Gestión y Seguimiento.

Recibe oficio con la cedula anexa, prepara y envía a la Unidad Administrativa correspondiente.

Unidad Administrativa.

Recibe oficio acompañado con la Ficha Electrónica y procede a su atención, Prepara un primer reporte y remite al Responsable del Área de Gestión y Seguimiento.

Responsable del Área de Gestión y Seguimiento.

Recibe reporte por parte de la unidad administrativa del inicio de atención del asunto y lo turna al responsable de operar el sistema, para que proceda al registro del trámite, de lo que automáticamente se enterará el usuario.

Unidad Administrativa.

Envía al Área de Gestión y Seguimiento, el resultado de las indagatorias realizadas, informando las medidas implementadas para solucionar el asunto y solicitando la conclusión del mismo.

Responsable del Área de Gestión y Seguimiento.

Turna el oficio en el cual se consigna la resolución adoptada por la Unidad Administrativa al responsable de operar el Sistema, quien analiza la factibilidad de la conclusión, en su caso, captura en el Sistema (SAM) como respuesta definitiva.

Si existen inconsistencias en la indagatoria realizada, se regresa a la unidad administrativa, señalando las omisiones y solicitando una nueva indagatoria, o bien, la aplicación de una sanción al servidor público infractor.

Responsable del Área de Gestión y Seguimiento

Presenta al Secretario Particular, semanalmente el reporte del estado que guarda la atención del Sistema (SAM), en el que se detallan las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos remitidas a la Secretaría de Educación en su sector central, así como el avance que registran los Organismos Auxiliares sectorizados, en el seguimiento del propio Sistema (SAM).

Secretario Particular.

Analiza el grado de avance en las respuestas al usuario, acuerda con el Secretario de Educación las acciones a seguir, mismas que pueden ser instrucciones al Responsable del Área de de Gestión y Seguimiento, en su carácter de enlace ante la Secretaría de la Contraloría y/o al titular del Organismo Auxiliar sectorizado, responsable de atender la manifestación del usuario.

Secretario de Educación.

Gira instrucciones a quien corresponda, con el objeto de corregir, en su caso, los retrasos consignados en el reporte de referencia, con el resumen estadístico de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, el cual presenta el Secretario de la Contraloría en las reuniones de Gabinete.

MEDICIÓN.

Indicadores para medir capacidad de respuesta:

$$\frac{\begin{array}{l} \text{Número de Folios Electrónicos con} \\ \text{respuesta al peticionario, provenientes de} \\ \text{las unidades administrativas u Organismos} \\ \text{Auxiliares sectorizados} \end{array}}{\begin{array}{l} \text{Número de Folios Electrónicos con quejas} \\ \text{y denuncias, sugerencias o} \\ \text{reconocimientos de los peticionarios,} \\ \text{recibidas en la Secretaría de Educación} \end{array}} \times 100 = \begin{array}{l} \text{Porcentaje de} \\ \text{respuestas al} \\ \text{peticionario, a través} \\ \text{de Folios} \\ \text{Electrónicos} \end{array}$$

Registro de evidencias:

- Registros de Folios Electrónicos en el Sistema de Atención Mexiquense.

CAPÍTULO III. SISTEMA DE ATENCIÓN MEXIQUENSE. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO.

3.1. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

El cuestionario consto de doce preguntas tipo abanico, el objeto de estos cuestionarios estuvieron enfocados en conocer la percepción que los usuarios tienen del Sistema de Atención Mexiquense, que género interpone más quejas, de qué manera son contestadas, las instituciones que reciben más quejas, el tiempo que tardan en recibir una respuesta así como el tipo de sanción que se aplica a los infractores, los motivos que originan una queja.

Para la realización de este trabajo se recurrió a una muestra censal en donde se ocuparon todos los datos de dos ciclos escolares 2010-2011 y 2011-2012, de los cuales se obtuvieron indicadores que nos permitieron medir, para definir el tamaño de la muestra se utilizó la Formula para tamaño de la muestra para obtener proporciones, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral de un 8.9% resultando 1883 encuestas, que se obtuvieron de los dos ciclos antes mencionados y se recolectaron a través del Sistema de Atención Mexiquense que es manejado en el Área de Gestión y Seguimiento de la Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México.

La encuesta se levantó en una sola etapa y el principal propósito es conocer el número de quejas que se realizan y en contra de quien se hacen, así como la capacidad de respuesta del Sistema de Atención Mexiquense, las variables que se consideraron son: quienes son las personas que realizaron el trámite, el nivel de la

institución en la que se presentó la queja, plazo en que se atendió la queja, porque medio se realizó el trámite, en contra de quien se realizó, cual fue el motivo que origino la queja, cual fue la sanción que se aplicó.

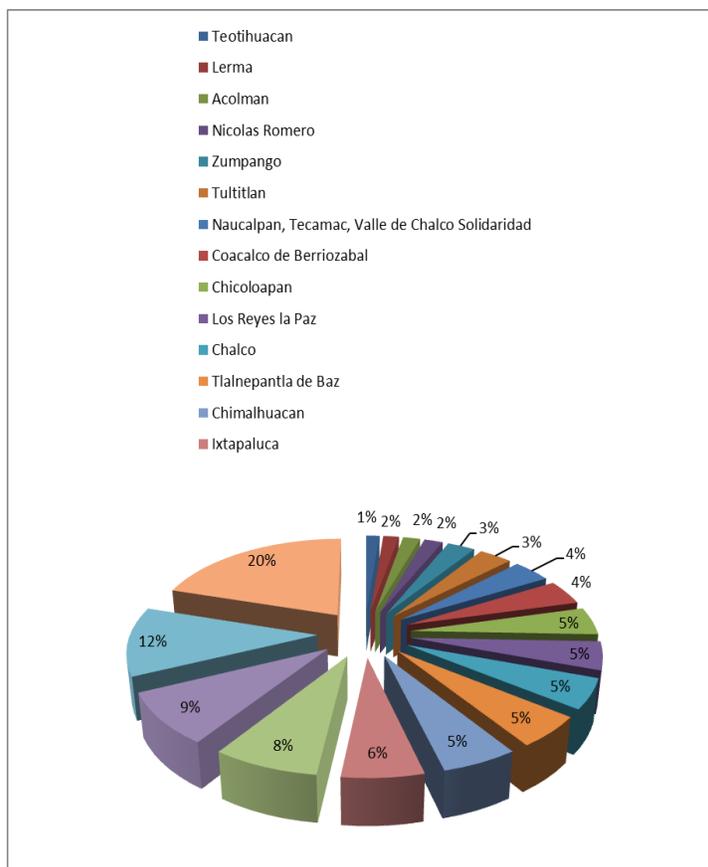
3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

En este apartado se analizaron los resultados obtenidos en la encuesta con base en las variables que se mencionan en párrafos anteriores. Nos enfocaremos principalmente en la percepción que se tiene de la persona que realizó la queja, el nivel educativo en el que se interpuso la queja y en contra de quien se realizó, así como el tiempo que se tarda en dar una respuesta el Sistema de Atención Mexiquense y cuál es el tipo de sanción más utilizada, relacionándolos cuando se considere necesario con el municipio donde se realizó la queja, el tipo de queja, el medio más utilizado para realizar las quejas y el motivo que origino la queja.

Municipios donde se realizó el mayor número de quejas.

De las 1883 quejas recibidas en los dos ciclos escolares analizados 2010-2011 y 2011-2012, se observó que de los 125 municipios que tiene el Estado de México, en 102 de ellos se presentó por lo menos una queja, y que los municipios con el mayor número de quejas fue Toluca con un 20% de las quejas realizadas, le siguen Netzahualcóyotl con un 12%, Cuautitlán con un 9%, Ecatepec de Morelos con 8%, Metepec con el 6% y los municipios con el menor porcentaje de quejas son Atlautla, Chapa de Mota, Chinconcuac, Etcatzingo, Hueypoxtl, Ixtapan de la Sal, Jilotzingo, Luvianos, Malinlco, San Antonio la Isla, Temamatla, Tepetlaoxtol, Timilpan, Villa de Allende, Villa Guerrero, Isidro Fabela, Ozumba, Tezoyuca, Capulhuac con menos del 0.1% y con el 1% encontramos a Teotihuacán.

Gráfico 1.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense

Podemos explicar de una manera sencilla citando una investigación periodística que se publico en estos días, por el momento la tesis es que en estos municipios se realizaron más quejas por que su densidad poblacional es mayor, por lo tanto tiende haber más problemas sociales y vemos que “el estado de México cuenta con 15 millones 174 mil 272 de habitantes, distribuidos en 125 municipios, de los cuales 20 destacan por contar con mayor número de población, según la última lista de resultados preliminares del Censo de Población publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

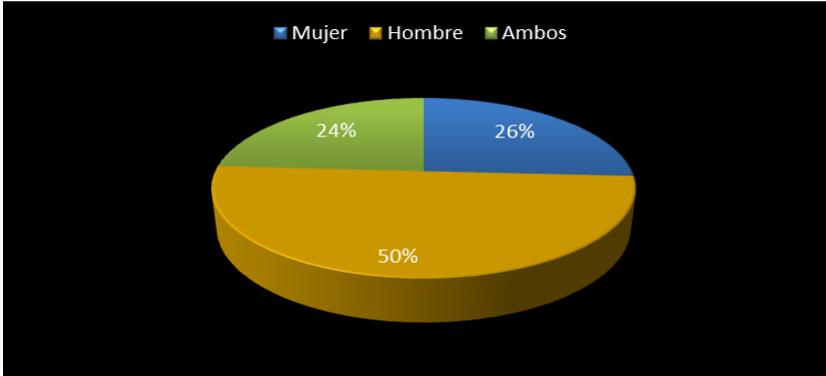
En primer lugar se ubica Ecatepec, seguido por Netzahualcóyotl, después Naucalpan, Toluca, Tlalnepantla, Chimalhuacán, Tultitlan, Cuautitlán Izcalli, Atizapán, en el décimo lugar se ubica Ixtapaluca, después Nicolás Romero, Tecámac, Valle de Chalco Solidaridad, Chalco, Coacalco, La Paz, Huixquilucan, Texcoco, Metepec y en el vigésimo lugar está Chicoloapan”.¹¹

Es fácil ver que la teoría es fácil de identificar con estos datos pues los municipios con más quejas se ven reflejados en las listas de los 20 municipios más poblados.

Género de las personas que interpusieron la queja

En el instrumento, se les pregunto a los quejosos acerca de su género, para saber quiénes interponen más quejas. La gran mayoría el 50% son hombres, el porcentaje que le sigue es el del 26% que corresponde a las mujeres y casi se presenta el mismo porcentaje a los que respondieron que eran ambos padres con un 24%.

Gráfico 2.



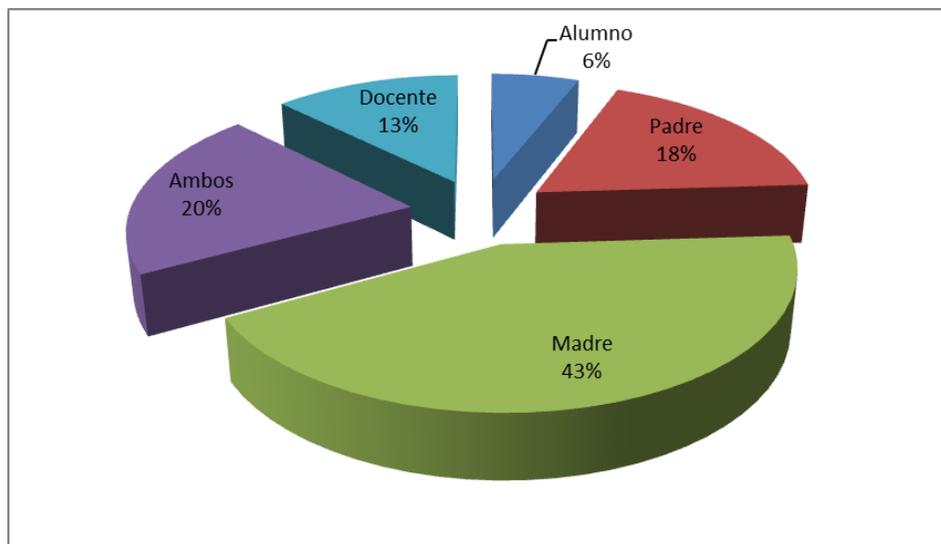
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense.

¹¹ ANAYA, Lilián. “Los 20 municipios más poblados del Edomex”, *El Universal*, 2014, Bucareli 8, Col. Centro. Delegación Cuauhtémoc. El Universal Compañía periodística Nacional S.A. de C.V., Miércoles 5 de Marzo de 2014, edomex@eluniversal.com.mx

Persona que realizó la queja

En el siguiente gráfico podemos apreciar un fenómeno muy chistoso pues en la gráfica anterior nos muestra que el mayor porcentaje de quejas lo habían realizado los hombres y en este grafico vemos que la mayoría de las que realizaron la queja son las Madres de Familia con un 43%, Ambos Padres con un 20%, el Padre con un 18%, Docentes con un 13% y los alumnos con un 6%, por lo que podemos deducir que la mayoría de los alumnos y docentes eran del sexo masculino.

Gráfico 3.



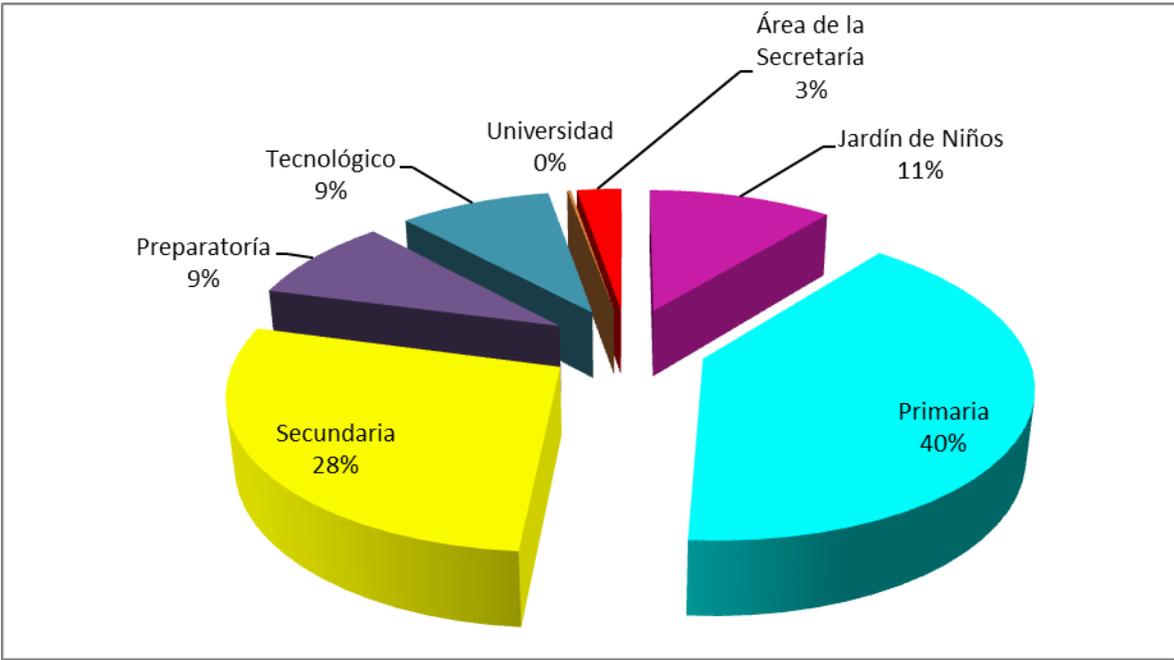
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense

Institución en contra de quién se interpone la queja

Al desagregar los datos de acuerdo a la institución o grado escolar que recibieron más quejas, notamos que las personas se quejan más del nivel primaria con un 40% quizás sea porque es el nivel educativo más grande y donde existen por lo tanto más alumnos que en cualquiera de los otros niveles, en segundo lugar se encuentran las secundarias con un 28%, en tercer lugar los jardines de niños con

un 11%, le siguen las preparatorias y tecnológicos con un 9% y finalmente la propia Secretaria de Educación con un 3%, también observamos que las universidades no tienen casi quejas, pudiera deberse a dos factores el primero que ellas tienen su propio sistema y el segundo que el nivel de servicio que manejan es de mejor calidad y por lo tanto existen muy pocas o casi nada de quejas.

Gráfico 4.



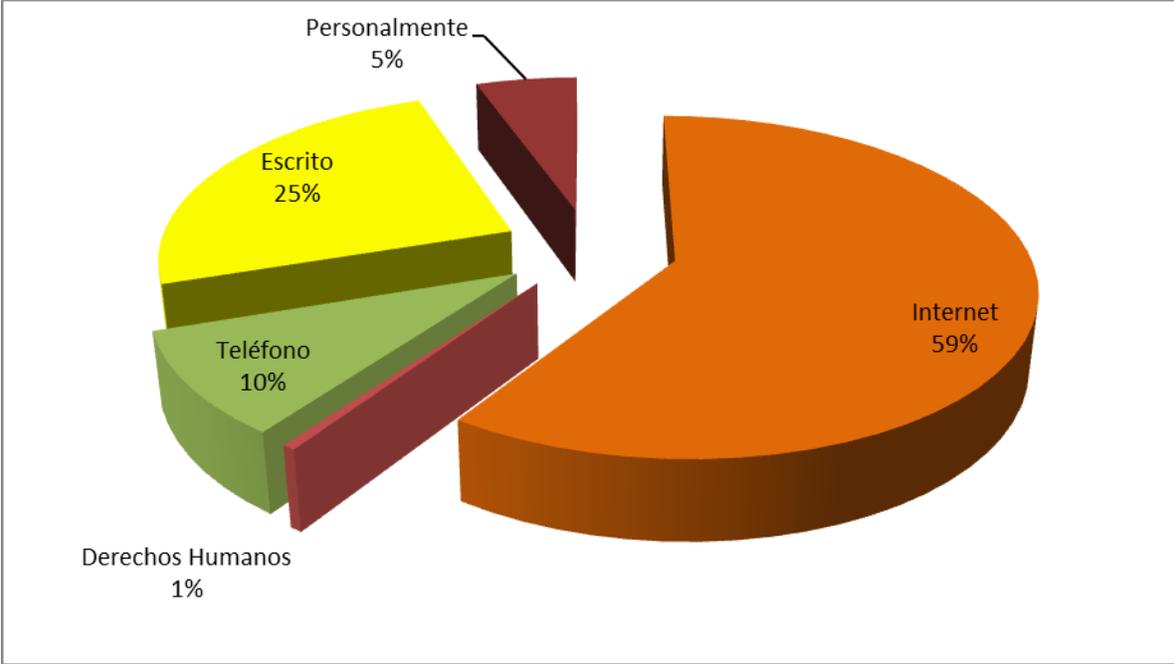
Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense

Medio por el que se interpuso la queja

En el gráfico 5, observamos que ya se le da mayor peso al uso de la tecnología de la información puesto que el 58% de las quejas que entraron al sistema en estos dos ciclos escolares fue a través del internet, el 25% lo hizo a través de un escrito y que el 10% lo realizó a través de un teléfono y que solo el 5% lo hizo

personalmente y el 1% acudió a la Comisión de Derechos Humanos para presentar su queja.

Gráfico 5.



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense

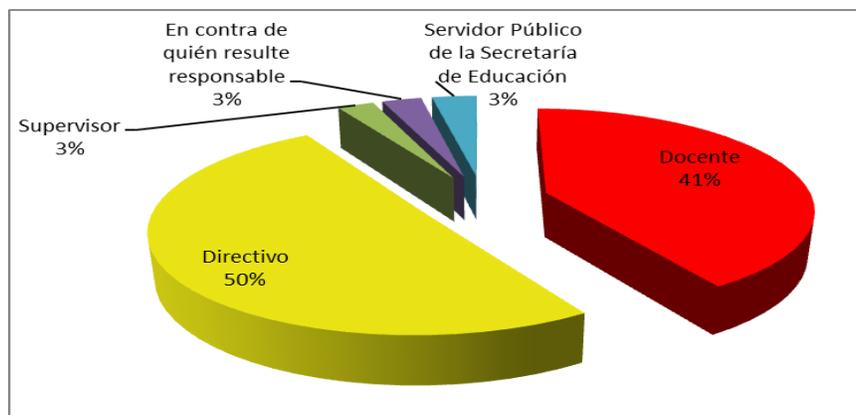
Sin duda el hecho de que este sistema tenga la opción de poner la queja a través de internet, es una ventaja para el usuario debido a que no tiene que realizar un gasto o perder un día para poder emitir su comentario o inconformidad, el tener a las tecnologías de la información es un aliado tanto para los usuarios como para las personas que manejamos este sistema, pues nos permiten resolver todas estas quejas a través de internet o por una llamada telefónica con algún supervisor o un jefe del departamento.

En contra de quién se interpuso la queja

En el gráfico 6, podemos apreciar las respuestas a la pregunta ¿de quién se quejan más los usuarios?, y es evidente que de las personas que ejercen cierto poder o manejan un gran número de personas, en este caso los Directores Escolares de cualquier nivel educativo con un 50%, después encontramos nuevamente una relación de poder con los Docentes y los alumnos por lo que estos alcanzan un 41%, de ahí el 9% restante está dividido en 3% de quejas en contra de los servidores públicos que laboran en la Secretaría de Educación, en contra de quien resulte responsable también ocupa un 3%, luego los Supervisores con un 3% y a pesar de que ellos también tienen mucho poder sobre directores y docentes su quejan muy poco de ellos, quizás porque existe menos interacción con los padres de familia.

Resulta interesante este gráfico porque podemos deducir que son los Directivos y los Docentes los que guardan mayor relación con los padres de Familia y por lo tanto están más expuestos a que los segundos se quejen de los primeros por muchas causas que más adelante también analizaremos.

Gráfico 6. En contra de quien se interpuso la queja.

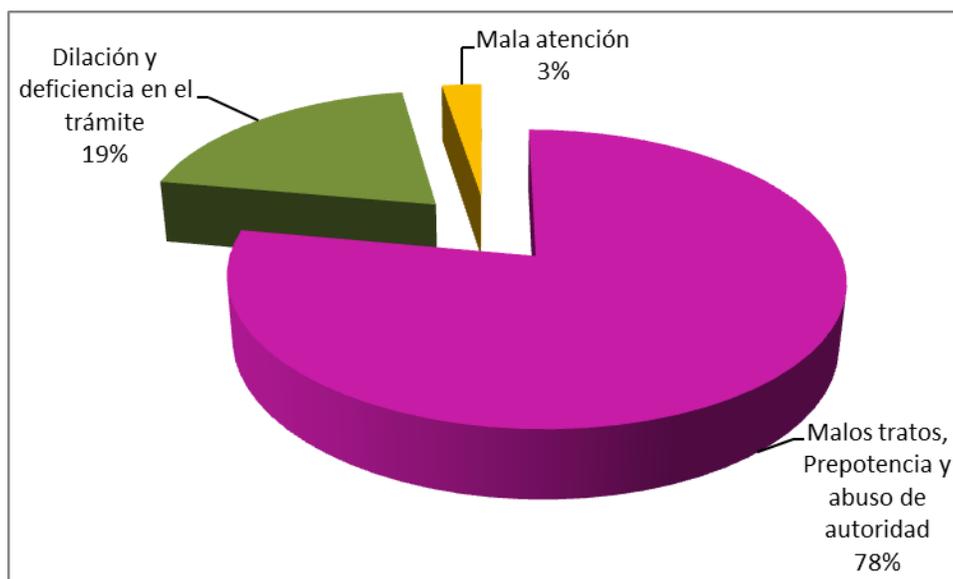


Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta tomada del Sistema de Atención Mexiquense

Tipo de queja

En el Sistema de Atención Mexiquense tiene clasificado en cuatro rubros el tipo de quejas, al poner el usuario su queja se envía a la Secretaría de la Contraloría ahí es analizada por un abogado y es el que clasifica en uno de esos cuatro rubros, así de esta manera cuando llega a la Secretaria de Educación ya bien clasificada, y vemos que ms del 78% de las quejas están clasificadas en el rubro de Malos tratos y abuso de autoridad, aquí también podemos ver esa relación de3 poder de la que hablaba en el grafico anterior, el 19% lo ocupa la Dilación y deficiencia en el trámite y vemos que el porcentaje bajo drásticamente y que lo que más atañe al usuario es el abuso de autoridad, 3% lo ocupa el rubro de la Mala atención curiosamente el porcentaje es bajísimo en relación al abuso de autoridad.

Gráfico 7.



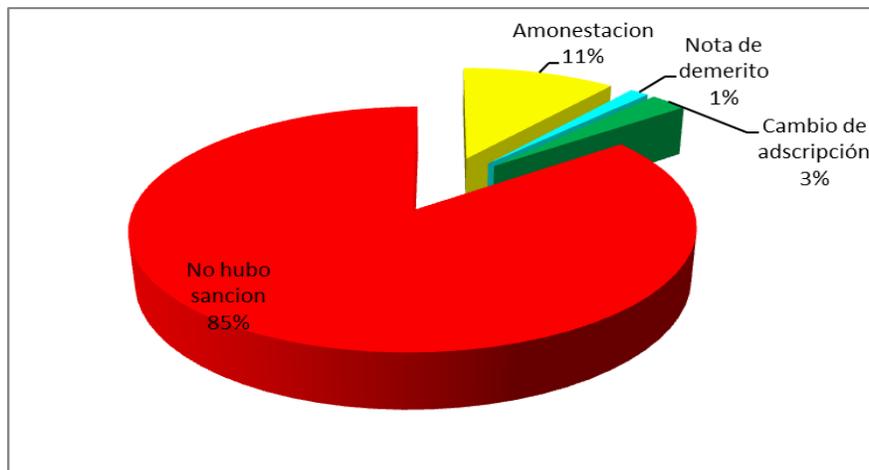
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Sanción más utilizada

La Secretaría de Educación se rige como cualquier otra secretaría del Gobierno del Estado de México para emitir sanciones La Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y por el Reglamento de Condiciones Reglamentarias en Materia Laboral para los Servidores Públicos Docentes del Subsistema Educativo Estatal , de acuerdo a la gravedad del asunto a tratar se aplica esta ley, pero en el Sistema de Atención Mexiquense de las 1883 quejas que se recibieron a lo largo de los dos ciclos escolares el 85% no tuvo ninguna sanción, el 11% solo recibió una amonestación, un 3% al que se le puso como sanción un cambio de adscripción y 1% para Nota de demerito, suspensión, destitución, y rescisión.

Por lo que podemos ver no existen sanciones graves y si llega a haber alguna el porcentaje es muy bajo, se tendría que estudiar si realmente se está aplicando la norma como debe de ser o si solo en algunos casos se aplica pero esto sería otro estudio, aquí solo nos enfocaremos a observar que paso durante estos dos ciclos escolares.

Gráfico 8.



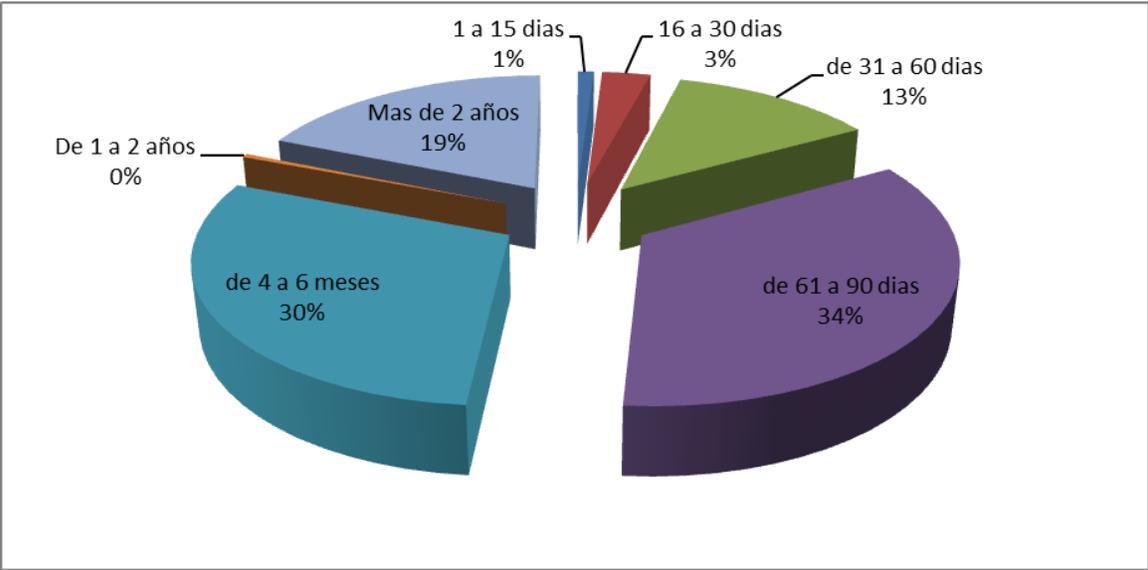
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Plazo en que se atendió la queja

Al preguntarnos qué tan rápido se da respuesta a las quejas en el Sistema de Atención Mexiquense nos percatamos que esto es muy relativo, puesto que a veces las quejas se pierden entre los documentos que manejan las áreas donde se envían y nunca son contestadas como pasa con el 19% de las quejas, si no son contestadas en el primer año ya no se contestaron como lo demuestra el grafico 9, donde el porcentaje es del 0% para este rubro, de 4 a 6 meses se contesta el 30% de las mismas , luego de 60 a 90 días se contesta el mayor porcentaje con 34%, de 31 a 60 días se contesta el 13% de las quejas, de 16 a 30 días solo se contesta el 3% y de 1 a 15 días se contesta solo un 1% de las quejas.

Podemos observar que si no se contestan durante el primer año muy difícilmente recibirán una respuesta, el porcentaje más amplio lo vemos del segundo mes hasta el sexto mes, después el porcentaje decrece a pesar de que las quejas delicadas se atienden con mayor prioridad y lo mismo se está para darles respuesta.

Gráfico 9.

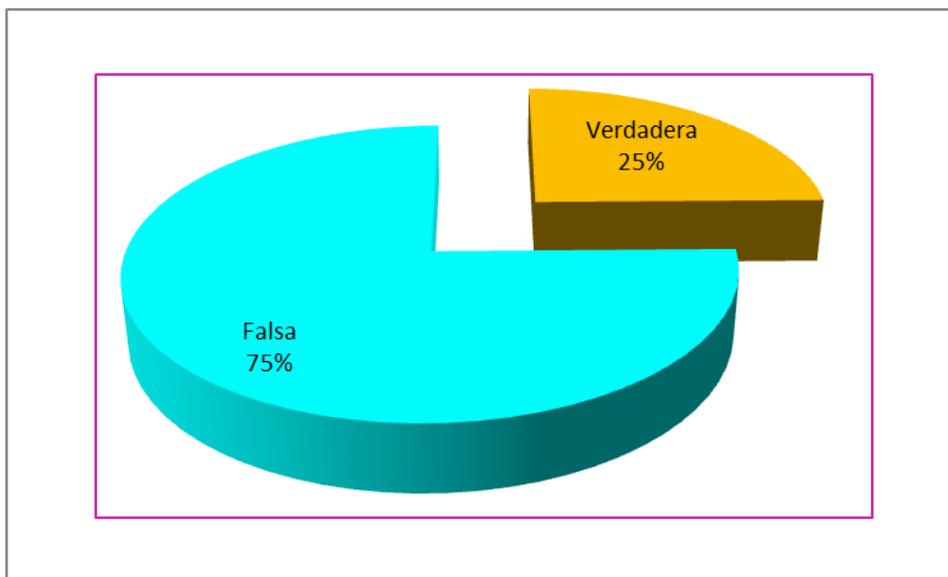


Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

La queja resulto ser verdadera o falsa

Al observar el resultado de si las quejas eran verdaderas o falsas nos podemos percatar de que el 75% de las quejas fueron falsas y solo un 25% resultaron verdaderas, es por eso que en el 85% de las quejas no se aplicó sanción, pues al momento de hacerse la investigación resulto que no eran ciertas las acusaciones.

Gráfico 10.



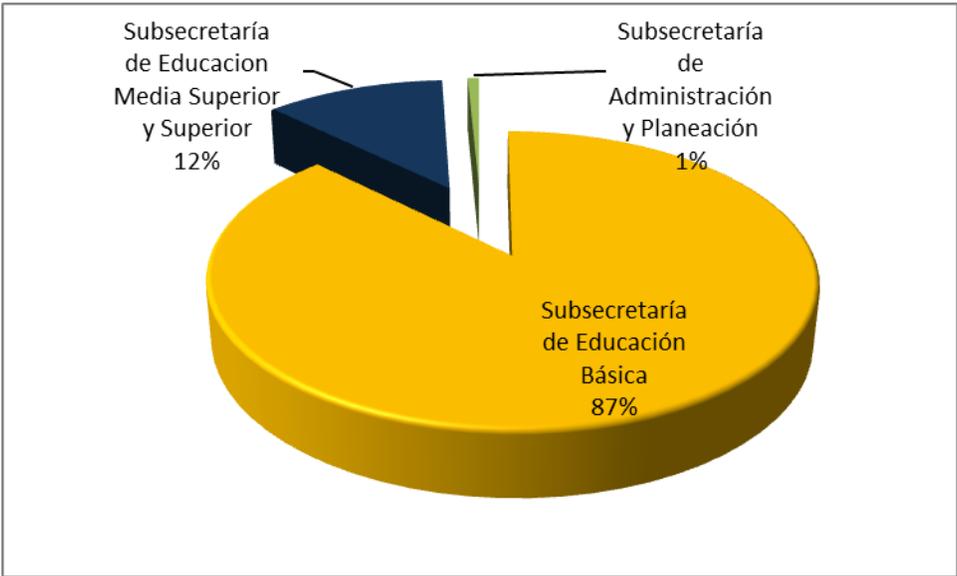
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Área de la Secretaría de Educación que recibe más quejas

En cuanto a las Áreas de la Secretaría de Educación que los usuarios interpusieron más quejas se encuentra la Subsecretaría de Educación Básica que es la Subsecretaría más grande al encargarse de lo que son los Jardines de Niños, Primarias, Secundarias, las Normales de Educadores de todo el Estado de México ocupando un 87%, la mayoría eminentemente, el 12% lo ocupa la

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, en ella podemos incluir las Preparatorias, Tecnológicos y Universidades incorporadas a la Secretaría de Educación del Gobierno del estado de México, y finalmente el 1% lo ocupa la Subsecretaría de Administración y planeación de la Secretaría de Educación, en el capítulo I, se muestra el organigrama de la secretaría y se ve como está compuesta cada una de estas subsecretarías que mencione.

Gráfico 11.



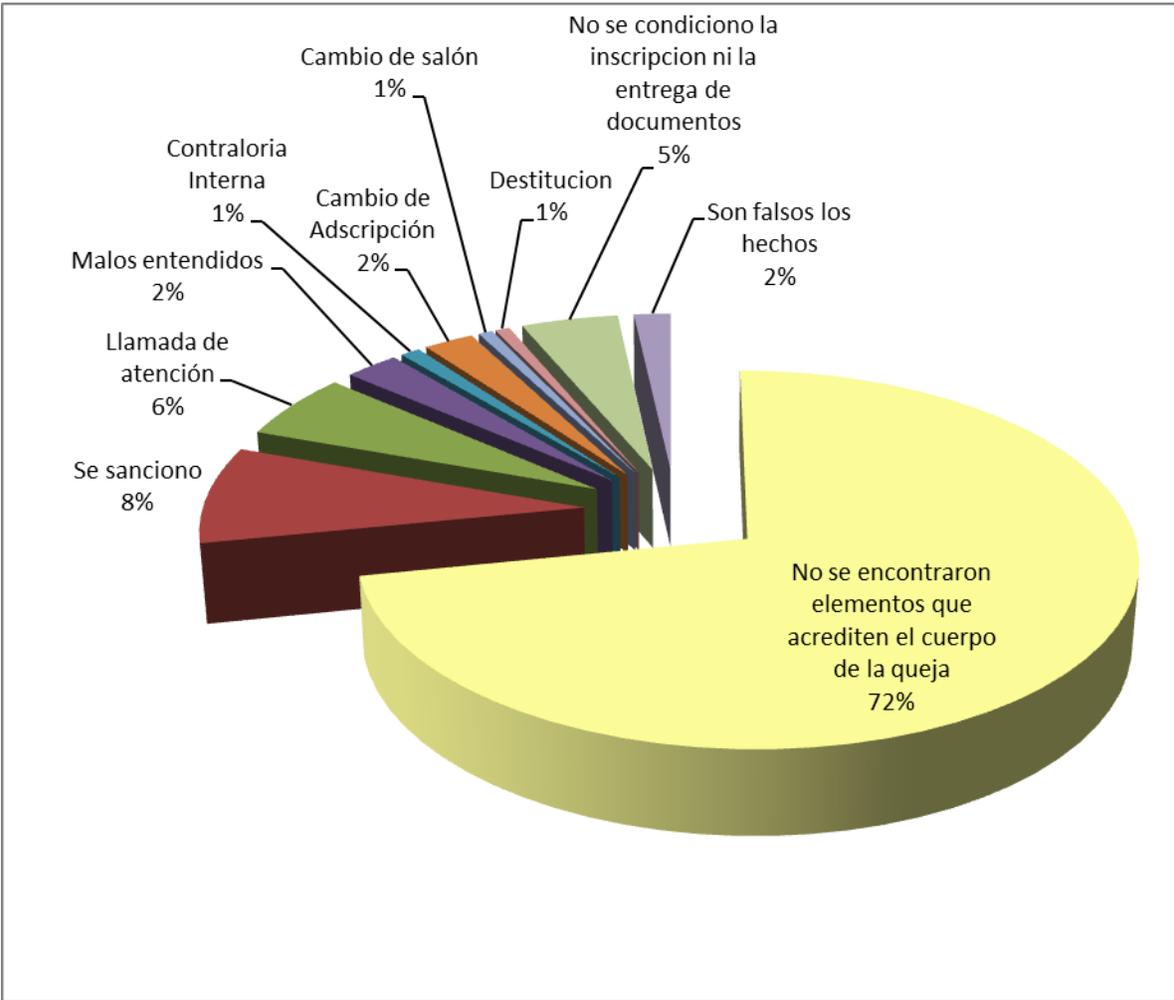
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Cuál fue la respuesta que se le dio a la queja

Respecto al tipo de respuestas que se les dio a los quejosos (grafico 12) se desagregaron en diez tipos diferentes ocupando el primer con el 72% la respuesta que dice que no se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja, esto coincide con las tres anteriores graficas en el que el resultado mayor se debió a la falsedad de las mismas, tan solo en un 8% se encontraron elementos y por lo tanto se sanciono, esta sanción pudo haber sido una amonestación o una nota de

demerito ver la gráfica 8; el 6% lo ocupó la respuesta que dice que se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención, el 5% lo ocupó la respuesta no se condicionó la inscripción ni la entrega de documentos, el 2% lo ocuparon las respuestas fueron malos entendidos, Cambio de inscripción, y son falsos los hechos; solo el 1% la queja fue turnada a la contraloría, hubo un cambio de salón y una destitución.

Gráfico 12.



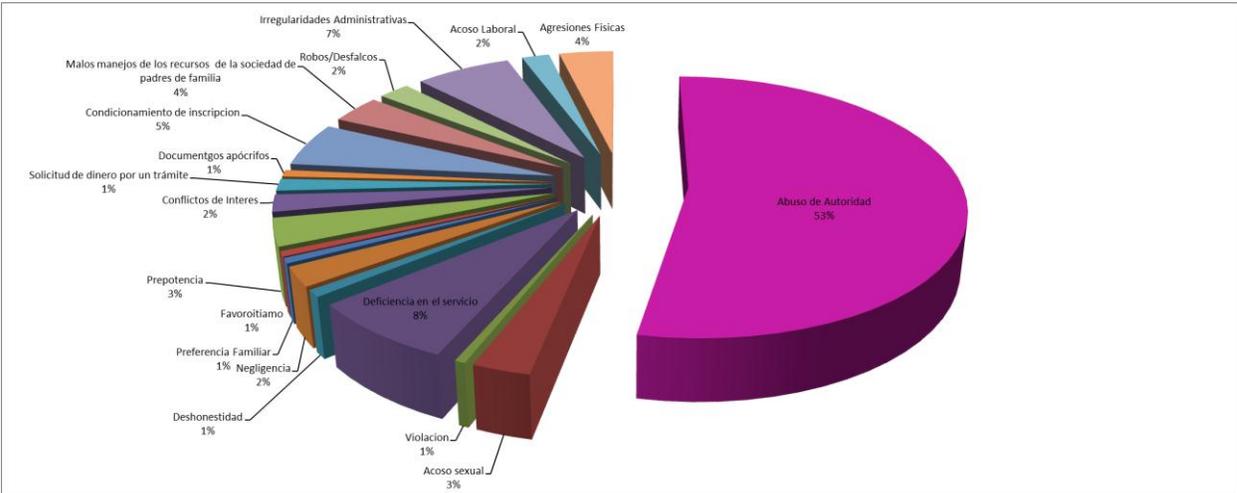
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

El motivo de la queja.

Al desagregar los datos de acuerdo al motivo que origino la queja, vemos que la principal causa de queja es el abuso de autoridad con un 53% en todos los niveles educativos que fueron estudiados, nuevamente vemos que con quien mayor conflicto se tiene es con la autoridad, ya sean los padres, los alumnos o los mismos docentes los que por una u otra causa siempre se van a quejar de su inmediato superior o en este caso de la persona que ejerce algún poder; en pocas palabras los usuarios del subsistema estatal no confían en sus autoridades; en segundo lugar encontramos la deficiencia en el servicio ocupando un 8% que si vemos es poco lo que se quejan de un mal servicio en comparación de las personas que ejercen poder, el 7% lo ocupan las irregularidades administrativas donde la principal causa es la falta de honestidad para desempeñar un cargo y ahora vamos a ver que cuando los padres de familia son los que ejercen algún tipo de autoridad se da el siguiente problema: los padres de familia son miembros de la Asociación de Padres de Familia, estos cobran las cuotas voluntarias y dicen tener el poder de condicionar la inscripción o la entrega de documentos que ocupa un 5% de las quejas, y después encontramos que nuevamente aparecen la sociedad de padres de familia con un 4% por malos manejos de los recursos recaudados, en el mismo porcentaje se encuentran las agresiones físicas, que por lo regular se dan del maestro hacia el alumno principalmente en los jardines de niños y en las primarias, el 3% está ocupado por la prepotencia de las personas que ofrecen algún servicio, pero sobretodo de las personas que están a cargo y también con un 3% vemos el acoso laboral, debo decir que cuando se ejerce un cargo donde se tiene poder sobre los subalternos no importa que quien lo ejerza sea hombre o mujer los dos abusan de su poder para someter a sus subalternos; con el 2% encontramos el acoso laboral, los robos y desfalcos, los conflictos de interés y la negligencia y con el 1% encontramos la presentación de documentos apócrifos, la solicitud de dinero por un trámite, el favoritismo, la deshonestidad y las violaciones, quiero comentar que respecto a este último punto (las violaciones),

no se tiene una muestra real de lo que realmente pasa en las escuelas oficiales con respecto a este tema, pues por ser un delito grave donde realmente se dan las quejas es en las Procuradurías en el mejor de los casos o muchas veces prefieren mantenerlo en el anonimato y por eso es muy bajo el porcentaje que nos puede mostrar el Sistema de Atención Mexiquense, en comparación de lo que podemos llegar a ver en la televisión periódicos u otros medios donde se difunden este tipo de temas.

Gráfico 13.



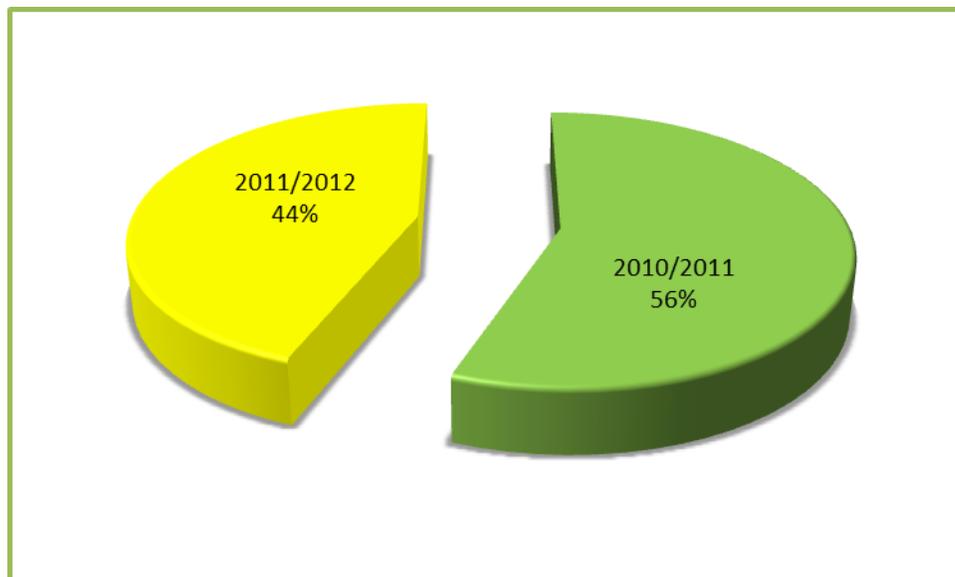
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

El ciclo escolar en el que se analizaron las quejas

Solo analizamos dos ciclos escolares el de 2010-2011 que ocupo un 56% de las 1883 quejas que se analizaron el otro 44% lo ocupo el ciclo 2011-2012 y podemos ver que las quejas decrecieron de un ciclo escolar al otro esto puede deberse a dos hipótesis desde mi punto de vista la primera seria que debido a que el usuario no consigue lo que esperaba obtener, deja de tener credibilidad en este tipo de sistemas y por lo tanto no se le hace relevante meter una queja en él, la segunda

sería que puede ser solo un juego de azar y que el número de quejas varié de acuerdo a las situaciones que vayan surgiendo en las escuelas.

Gráfico 14.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Quien puso la queja y que respuesta se dio

Al desagregar los datos de acuerdo a los ciclos escolares que se analizaron, vemos en el grafico 15, que cuando se les dio como respuesta que “no se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja” el 4.6% fueron alumnos, el 12.5% fueron Padres de Familia, la mayor parte fueron Madres de Familia con un 30.7%, en las que fueron ambos ocupó un 15.1% y los docentes solo pusieron un 8.7%, cabe resaltar que esta respuesta alcanzó el 71% de las 1883 quejas que recibió el Sistema de Atención Mexiquense.

En la respuesta que dice “que se encontraron elementos y por tanto se sanciona”, el 0.6% fueron alumnos, el 1.9% las interpuso el padre de familia, el 3.6% la madre de familia, el 1.3% lo realizaron ambos y el 1.1% lo hizo el Docente.

En donde se les contesto “que se encontraron elementos pero solo se les dio una llamada de atención”, el 0.2% fueron alumnos, el 1.1% las interpuso el padre de familia, el 2.9% la madre de familia, el 0.7% lo realizaron ambos y el 0.9% lo hizo el Docente; con respecto de esta respuesta desde mi punto de vista si se encontraron elemento debió de haberse sancionado con respecto a la disposiciones reglamentarias para los servidores públicos docentes, porque a pesar de que fueron pocas el 5.8%, deja ver que si existe una buena relación con el supervisor a pesar de que cometes una infracción solo te darán una llamada de atención y no es justo para nadie.

Para la respuesta “fueron malos entendidos”, el 0.1% fueron alumnos, el 0.5% las interpuso el padre de familia, el 0.8% la madre de familia, el 0.7% lo realizaron ambos y el 0.5% lo hizo el Docente. En esta respuesta cuando se revisó porque se dio este tipo de respuesta el argumento que se recibió por escrito fue que al momento de hacer la investigación se mandó llamar al quejoso y al acusado y se levantó una acta administrativa en donde se asentó que ambas partes coincidieron que se había tratado de una mala comunicación y por lo tanto había habido malos entendidos.

En donde se les contesto “que se dio un cambio de adscripción”, el 0.1% fueron alumnos, el 0.4% las interpuso el padre de familia, el 0.9% la madre de familia, el 0.6% lo realizaron ambos y el 0.4% lo hizo el Docente. El cambio de adscripción solo se dio por dos motivos el primero porque la integridad de alumno o del docente estaba en peligro y el segundo porque se dio como castigo por haber incurrido en alguna falta administrativa grave.

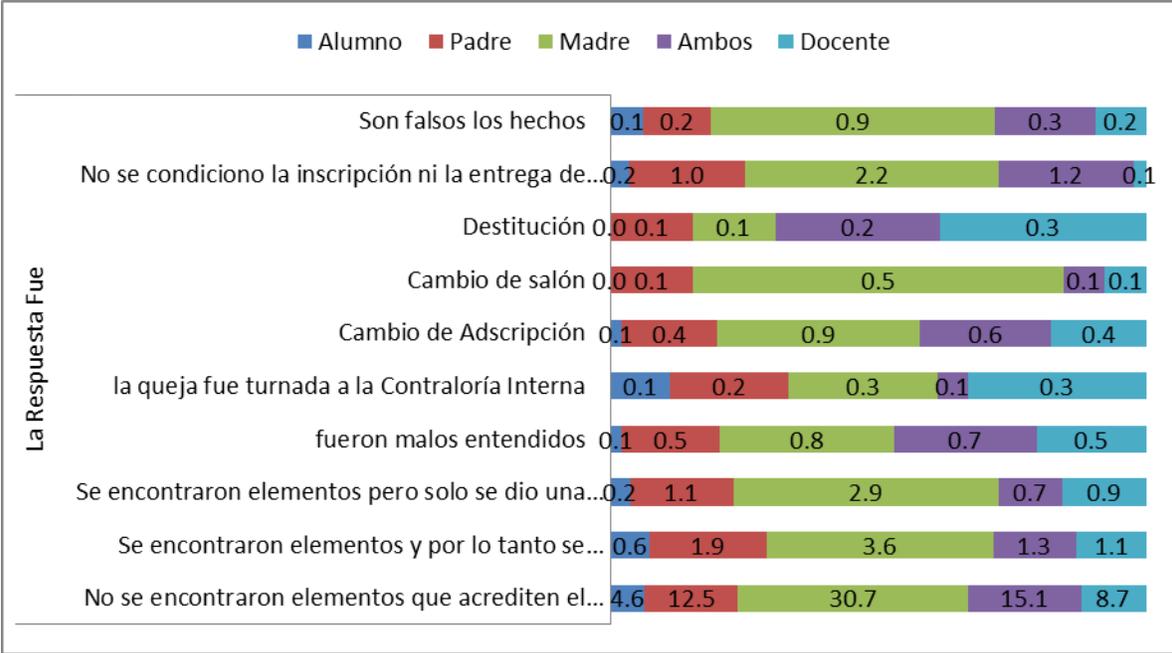
En la respuesta “donde hubo un cambio de salón”, el 0.0% fueron alumnos, el 1.1% las interpuso el padre de familia, el 0.5% la madre de familia, el 0.1% lo realizaron ambos y el 0.1% lo hizo el Docente. Para esta respuesta solo se dio a alumnos que tuvieron algún problema con el docente o sufrían de bullying.

En donde se les contesto “que se dio una Destitución”, el 0.0% fueron alumnos, el 0.1% las interpuso el padre de familia, el 0.1% la madre de familia, el 0.2% lo realizaron ambos y el 0.3% lo hizo el Docente. Esta fue la sanción más fuerte que se aplicó de las 1883 quejas en dos ciclos escolares.

En la respuesta “que dice que no se condiciono la inscripción ni la entrega de documentos”, el 0.2% fueron alumnos, el 1.0% las interpuso el padre de familia, el 2.2% la madre de familia, el 1.2% lo realizaron ambos y el 0.1% lo hizo el Docente. En esta respuesta encontramos que se contestó así porque en las inscripciones los directivos no tienen nada que ver pues son realizadas por la Sociedad de Padres de Familia y por ley no se puede retener ningún documento.

Y finalmente donde se les contesto “que son falsos los hechos”, el 0.1% fueron alumnos, el 0.2% las interpuso el padre de familia, el 0.9% la madre de familia, el 0.3% lo realizaron ambos y el 0.2% lo hizo el Docente.

Gráfico 15.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

La Institución y la persona que realizó la queja

En esta gráfica podemos observar en contra de quien se realizó la queja y vemos que el 58% de los quejosos se refirió a los directivos como la principal causa de queja, en segundo lugar están los docentes, en tercer lugar están los supervisores con un 4% y además encontramos que la mayor parte de las quejas se da en las primarias.

Pero analicemos desde el primer nivel educativo hasta el último que tiene la Secretaría de Educación.

En el jardín de Niños encontramos que el 0.4% se quejó en contra del docente, el 6.3% en contra de los Directivos, el 0.4% en contra del supervisor y el 0.2% en contra de quien resulte responsable.

En Primaria encontramos que el 16.6% se quejó en contra del docente, el 20% en contra de los Directivos, el 0.9% en contra del supervisor, el 0.4% en contra de la Asociación de Padres de familia, el 0.3% en contra del intendente, el 1.5% en contra de quien resulte responsable y el 0.1% en contra del servidor público.

En Secundaria encontramos que el 10.9% se quejó en contra del docente, el 14.3% en contra de los Directivos, el 1.0% en contra del supervisor, el 0.2% en contra del padre de familia, el 0.3% en contra de la Asociación de Padres de familia, el 0.1% en contra del intendente, el 0.4% en contra de quien resulte responsable y el 0.3% en contra del servidor público.

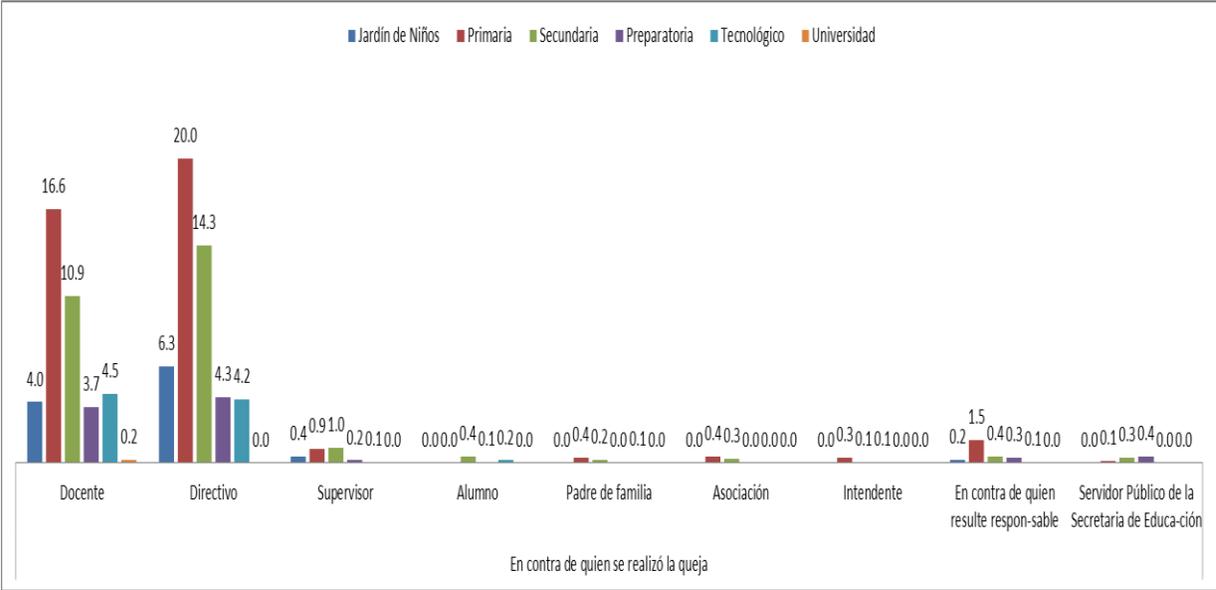
En Preparatoria encontramos que el 3.7% se quejó en contra del docente, el 4.3% en contra de los Directivos, el 0.2% en contra del supervisor, el 0.1% en contra del intendente, el 0.3% en contra de quien resulte responsable y el 0.4% en contra del servidor público.

En Tecnológico encontramos que el 4.5% se quejó en contra del docente, el 4.2% en contra de los Directivos, el 0.1% en contra del supervisor, el 0.1% en contra de quien resulte responsable.

En la Universidad encontramos que el 0.2% se quejó en contra del docente.

En el Área de la Secretaría de Educación, el 0.3% se quejó en contra de quien resulte responsable y el 2.3% en contra del servidor público.

Gráfico 16.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En las escuelas cuantas quejas realizó el estudiante

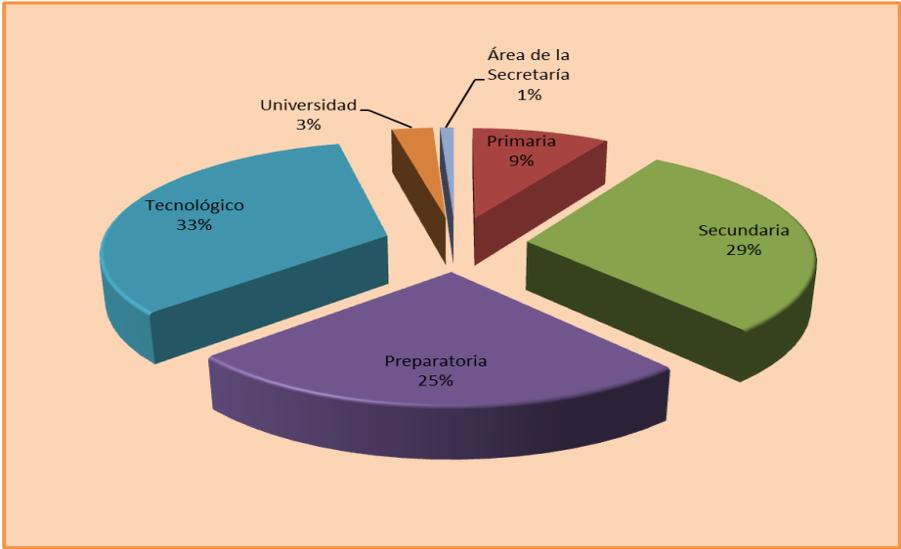
Se puede inferir de esta gráfica, que los Tecnológicos tienen el mayor número de quejas realizadas por los mismos alumnos con un 33%, en segundo lugar encontramos las secundarias con un 29%, le siguen las preparatorias con un 25, en cuarto lugar se encuentran las primarias con un 9%, es increíble que existan más quejas realizadas por alumnos en el nivel primaria que es un nivel donde los

alumnos son niños y todavía no tienen claro una opinión, que en la universidad que es un nivel más abierto a la participación y el que solo alcanzó un 3%.

Nuevamente tocando el tema de los estudiantes que todavía son niños llama la atención que son los jóvenes de las secundarias los que se quejan de maltrato en sus escuelas o abuso de autoridad y que les lleva a tomar la decisión de interponer una queja o es que al ser más jóvenes tiene mayor acceso a medios como el internet que les proporciona las herramientas para acusar a sus profesores, compañeros de manera anónima o puede que los padres preparen a sus hijos para defender su opinión y tomar la decisión de comentar lo que les está pasando.

Ahora surge otra interrogante que pasa en los centros tecnológicos para que sus alumnos se quejen tanto de sus profesores y directores, será que existe una ola de corrupción, que los alumnos son muy inconformes o simplemente el sistema no satisface las necesidades de ninguno de sus miembros, todas estas interrogantes nos dejan un abanico de posibilidades, que pudiera ser objeto de otro estudio.

Gráfico 17.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Porqué medio se realizó el trámite y quién lo interpuso

Se puede inferir en estos datos, que internet es el medio más accesible para colocar una queja, además de que puede realizarse de manera anónima, también se puede realizar desde la comodidad del hogar, en pocas palabras es el medio más accesible para todas las personas.

Observamos que en Internet: el alumno realizó el 4.9% de las quejas, el padre el 8.4%, la madre el 21.7%, ambos padres el 16.7% y los Docentes el 7.6% de sus quejas a través de este medio. Aquí vemos que la madre es quienes realizan el mayor número de quejas por internet.

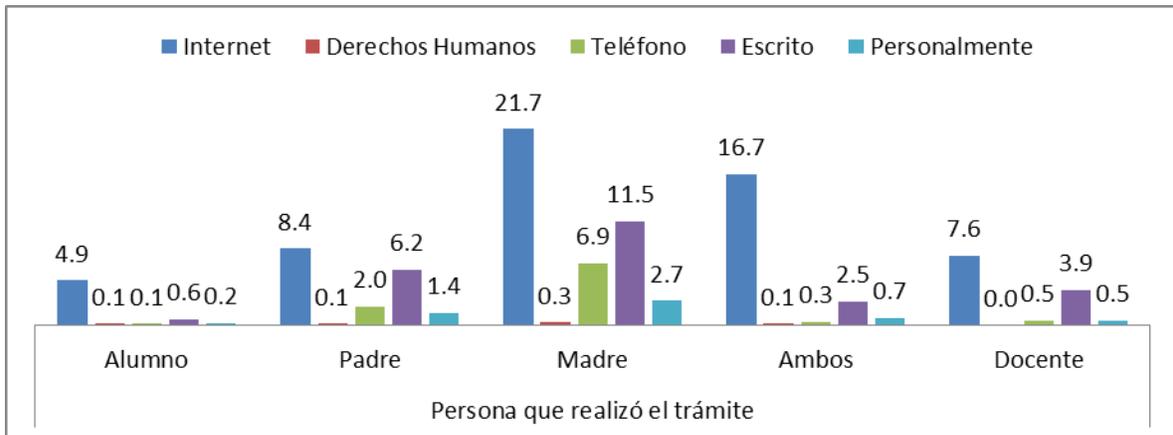
A través de la Comisión de Derechos Humanos: el alumno realizó el 0.1% de las quejas, el padre el 0.1%, la madre el 0.3%, ambos padres el 0.1% y los Docentes el 0% de sus quejas a través de este medio.

Por Teléfono: el alumno realizó el 0.1% de las quejas, el padre el 6.2%, la madre el 11.5%, ambos padres el 2.5% y los Docentes el 0.5% de sus quejas a través de este medio. Aquí vemos que el padre es quien realiza el mayor número de quejas por teléfono.

Por escrito: el alumno realizó el 0.6% de las quejas, el padre el 0.1%, la madre el 0.3%, ambos padres el 0.1% y los Docentes el 3.9% de sus quejas a través de este medio. Aquí vemos que los docentes son quienes realizan el mayor número de quejas por escrito.

Personalmente: el alumno realizó el 0.2% de las quejas, el padre el 1.4%, la madre el 2.7%, ambos padres el 0.7% y los Docentes el 0.5% de sus quejas a través de este medio. Aquí vemos que la madre es nuevamente quien realiza el mayor número de quejas personalmente.

Gráfico 18.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

El tipo de respuesta que se dio y resultó ser verdadera o falsa

Al analizar si las quejas eran verdaderas o falsa y ver el tipo de respuesta que se le dio nos arrojó las siguientes cantidades:

En donde no se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja solo el 5% resultaron ser verdaderas y el 66.6% fueron falsas.

En donde se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja y por lo tanto se sanciono: solo el 7.8% resultaron ser verdaderas y el 0.7% fueron falsas. Al analizar los números podemos inferir que si la queja resulto ser verdadera en el mayor número de los casos se sanciono.

En donde se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención: solo el 5.4% resultaron ser verdaderas y el 0.4% fueron falsas.

En donde fueron malos entendidos: solo el 1.2% resultaron ser verdaderas y el 1.4% fueron falsas.

En donde la queja fue turnada a la contraloría: solo el 1% resultaron ser verdaderas, por lo que se infiere que una vez que se tramitan hacia la Contraloría es porque ya están seguros de que hubo una falta administrativa.

En el cambio de adscripción: solo el 2.3% resultaron ser verdaderas y el 0.1% fueron falsas.

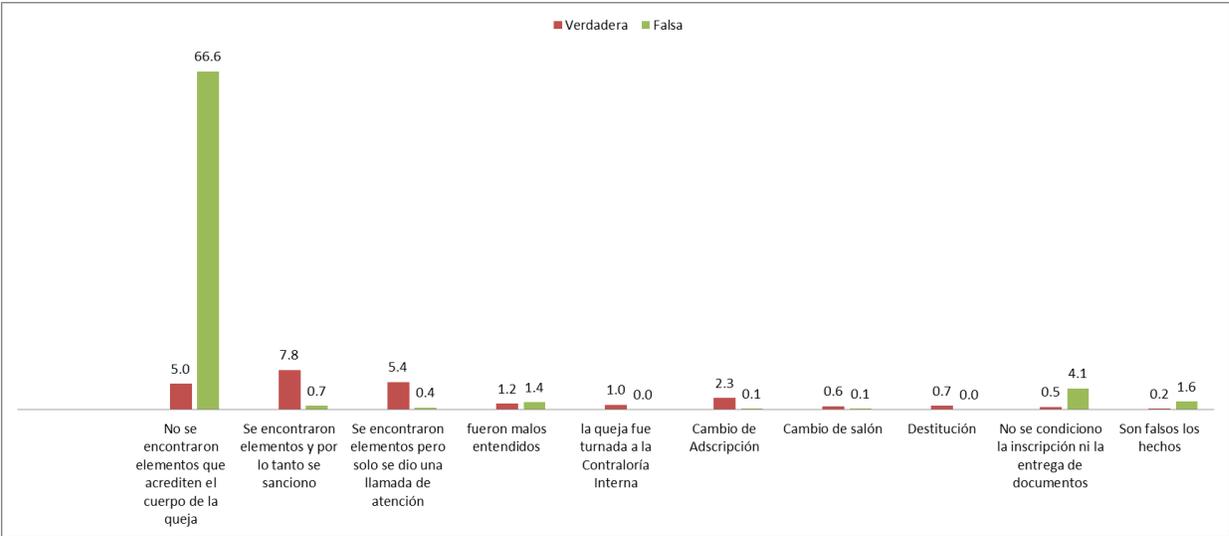
En el cambio de salón: solo el 0.6% resultaron ser verdaderas y el 0.1% fueron falsas.

En la destitución: solo el 0.7% resultaron ser verdaderas.

En donde no se condiciono la inscripción ni la entrega de documentos: solo el 0.5% resultaron ser verdaderas y el 4.1% fueron falsas.

En donde se dijo que fueron falsos los hechos: solo el 0.2% resultaron ser verdaderas y el 1.6% fueron falsas.

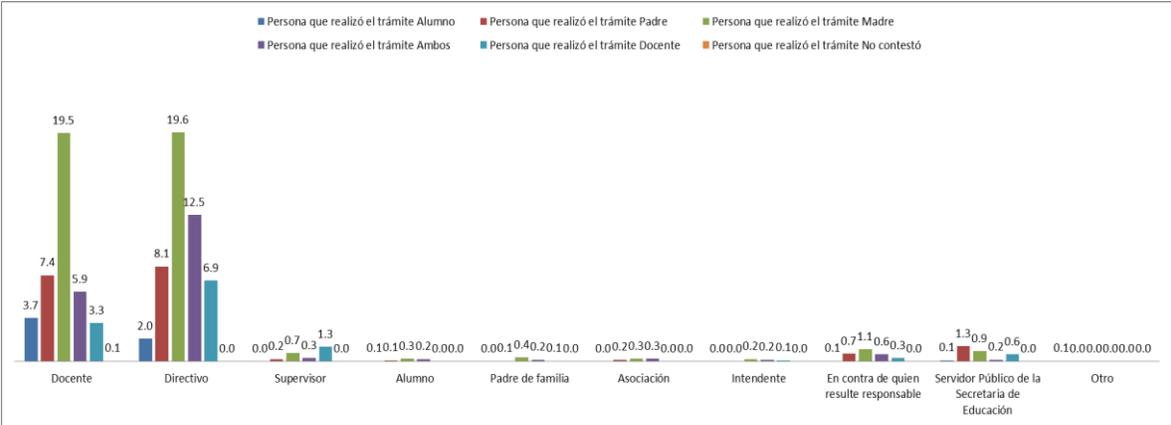
Gráfico 19.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Quién realizó la queja y en contra de que servidor público

Grafico 20.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

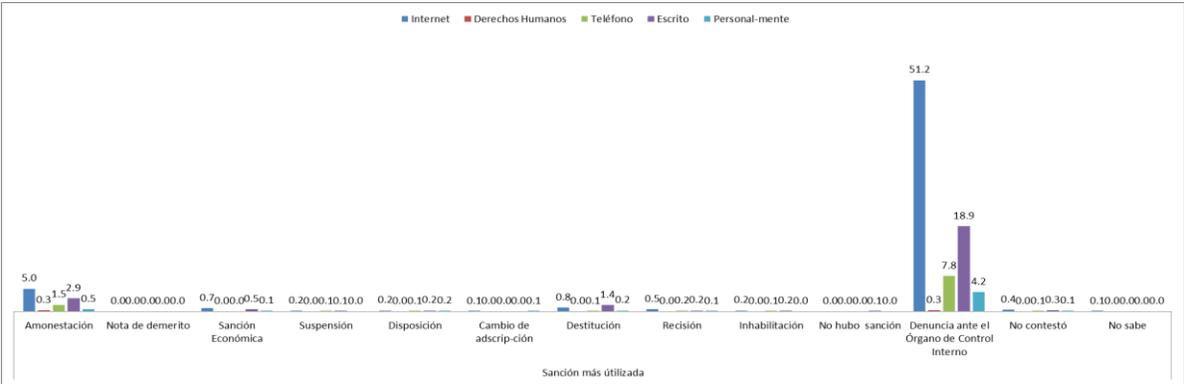
Al analizar quien realizo la queja y en contra de quien se realizó nos arrojó los siguientes resultados, podemos observar en el gráfico que las madres de familia realizaron quejas en contra del docente y el directivo alcanzando un 19.5% y 19.6% respectivamente, el padre realizó quejas en contra de los docentes en un 7.7% y en contra del director en un 8.1%, ambos padres se quejaron de los docentes y los directivos para el primero en un 5.9% y para el segundo en un 12.5%, sin embargo también existen quejas hechas por docentes en contra de docentes con un 3.3% y en contra de directivos hechas por los propios docentes de la institución en un 6.9, pero aquí debo resaltar un punto importante los docentes se quejan también de su supervisor con un 1.3%, cabe mencionar que los alumnos también se quejan de sus autoridades, de los docentes con un 3.7% y de su director con un 2.0%, por lo visto las quejas siempre se dan con el inmediato superior jerárquico, ya sea por abuso de autoridad u otra índole.

No omito comentar que de un total de 1883 quejas recibidas en el Sistema de Atención Mexiquense en dos ciclos escolares, las madres de familia son las que encabezaron el mayor número de quejas con un 43%, luego le siguen ambos

padres con un 20.4%, el padre con un 18.1%, los docentes con un 12.6, los alumnos con un 5.9%, con esto nos da un total del 100% de las quejas analizadas en ambos ciclos.

La sanción más utilizada y el medio por el que se realizó el trámite

Gráfico 21.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En este gráfico analizamos el medio por el que se realizó el trámite y la sanción más utilizada y vemos que de las quejas realizadas por internet el 51.2%, tuvieron como sanción tramitarse ante el Órgano del Control Interno en este caso la Contraloría Interna de la Secretaría de Educación, luego se tomó mayor énfasis a las quejas que se presentaron a través de un escrito con el 18.9%, con un 7.8% se encuentran todas aquellas quejas que se realizaron por teléfono, con un 4.2% las que se presentaron personalmente y un 0.3% las que se presentaron ante la Comisión de Derechos Humanos.

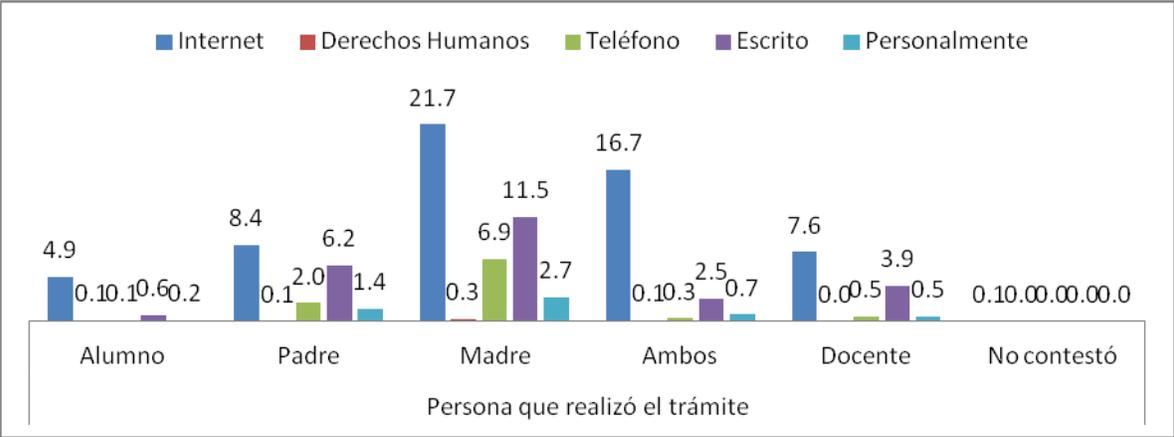
Otra de las sanciones más utilizada fue la amonestación en la que las quejas presentadas por internet alcanzaron un 5%, un 2.9 las presentadas por un escrito, 1.5% la que se hicieron por teléfono, un 0.5% las que se hicieron personalmente y

finalmente un 0.3% las que se presentaron ante la Comisión de Derechos Humanos.

Otra sanción utilizada fue la destitución y vemos que las quejas presentadas a través de un escrito alcanzaron el 1.4% y el 0.8% las presentadas a través del internet.

El trámite y medio por el que se realizó la queja

Gráfico 22.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Este gráfico muestra la persona que realizó el trámite y el medio por el que se realizó y vemos que la madre de familia realizó más quejas a través de internet con un 21.7%, por medio de escritos hizo un 11.5%, por teléfono realizó un 6.9% y finalmente un 0.3 % de quejas presentadas ante Derechos Humanos.

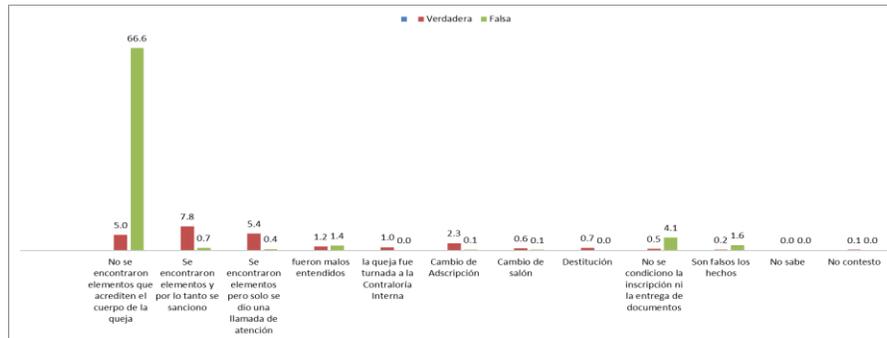
El padre de familia realizo un 8.4% de quejas a través de internet, un 6.2% a través de escritos, 2.0% por teléfono y finalmente 1.4% de quejas presentadas personalmente.

Ambos padres realizaron 16.7% de quejas a través de internet, solo un 2.5% por escrito y 0.7% personalmente.

El alumno realizó un 4.9% de quejas por internet y solo un 0.6% por un escrito.

Las quejas resultaron ser verdaderas o falsas

Gráfico 23.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En este gráfico 23 podemos observar si las quejas presentadas son verdaderas o falsas de acuerdo a la investigación que se efectuó por parte del supervisor o las áreas especializadas para realizar la investigación.

El 66.6% de las quejas en las que no se encontraron elementos que acreditaran el cuerpo de la queja resultaron ser falsas y solo el 5% resultaron ser verdaderas.

En el 7.8% de las quejas en las que se encontraron elementos y por lo tanto se sancionó resultaron ser verdaderas y solo el 0.7% resultaron ser falsas.

En donde se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención el 5.4% resultó ser verdad y 0.4% falsas.

En el punto donde fueron malos entendidos el 1.2% fue verdad y el 1.4% resultaron falsas.

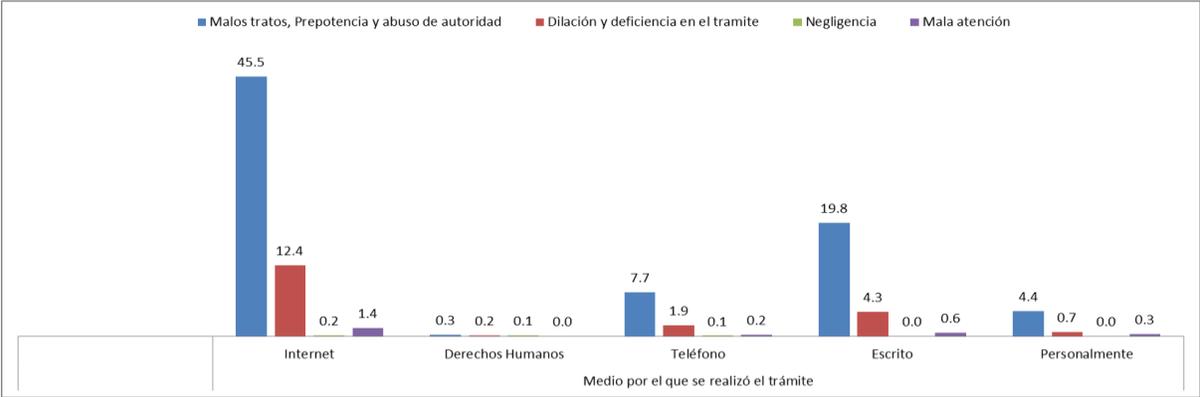
El 1% de las quejas turnadas a la Contraloría Interna resultaron ser verdaderas.

En los cambios de adscripción el 2.3% fueron verdaderas.

Y en las quejas en las que se acusa de condicionar la inscripción en la institución y la entrega de papeles el 4.1% resultó ser falsa, esto debido a que en este tipo de quejas la respuesta es que la sociedad de padres de familia son los encargados de recabar las aportaciones voluntarias y que los directivos no tienen nada que ver.

Tipo de queja y el medio por el que se realizó la queja

Gráfico 24.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En este grafico observamos el tipo de queja que está dividida en cuatro grandes rubros:

Malos tratos, prepotencia y abuso de autoridad

Dilación y deficiencia en el trámite

Negligencia

Mala atención

También tenemos la variable del medio por el que se realizó el trámite y vemos que el 45% de las quejas de malos tratos fue realizada a través de internet, el 12.4% se debió a la Dilación, el 0.2% a la negligencia y el 1.4% a la mala atención.

A través de Derechos Humanos vemos que se interpusieron muy pocas quejas pues alcanzaron menos del 0.3% por malos tratos, 0.2% por dilación y 0.1% por negligencia.

Por teléfono vemos que la cifra se incrementa con un 7.7% en la mala atención, 1.9 en dilación, 0.1% en negligencia y 0.2% en mala atención.

En escritos vemos que se incrementó el número ya que subió al 19.8% en los malos tratos, el 4.3% en dilación, y 0.6% en mala atención.

Personalmente el número decreció pues llegó a 4.4% en los malos tratos, 0.7 en dilación y 0.3% en mala atención.

Por lo que podemos decir que la mayor parte de las quejas se encuentran en el estatus de malos tratos, prepotencia y abuso de autoridad como lo señala el gráfico que a continuación se presenta.

Malos tratos, Prepotencia y abuso de autoridad

Gráfico 24.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

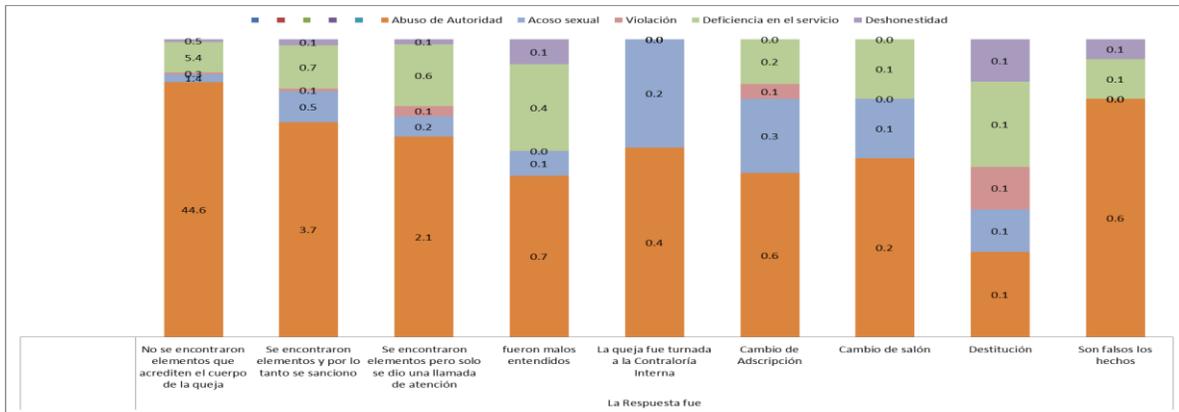
Como vemos el 59% de las quejas fue realizada a través de internet y estuvo encasillada el rubro de malos tratos, que es la principal causa por la que se quejan los usuarios, el 25% lo hizo presentando un escrito, un 10% lo realizó a través del teléfono comunicándose a la Secretaria de la Contraloría y finalmente solo un 6% lo realizó personalmente acudiendo al área de Gestión y Seguimiento del Secretaría de Educación.

El motivo que origino la queja y la respuesta

En el siguiente gráfico, y desde mi punto de vista es el más interesante ya que nos muestra los motivos que origino que el usuario realizará una queja, también debo comentar que el grafico se dividió en cuatro partes debido a lo grande que era la gráfica, ya que fue imposible mostrar todos los rubros, sin embargo la podemos visualizar más adelante en los anexo para que nos dé una idea más amplia de cómo se vislumbran los resultados.

Los cruces son el motivo que origino la queja y se le dio como respuesta, tenemos que el 44.6% de los usuarios se quejaron del abuso de autoridad y se les respondió que no se encontraron elementos, en el 3.7% si se encontraron elementos y por lo tanto si hubo una sanción, en el 2.1% se encontraron elementos pero no se aplicó sanción solo se dio una llamada de atención, en el 0.7% fueron malos entendidos debido a que en la investigación los involucrados dialogaron y se percataron de que falto comunicación; solo en un 0.4% se turnó la queja a la contraloría interna de la Secretaria de Educación, en un 0.6% hubo un cambio de adscripción y con la misma cifra se encontró que fueron falsos los hechos, en el 0.2% hubo un cambio de salón y solo en un 0.1% se realizó una destitución.

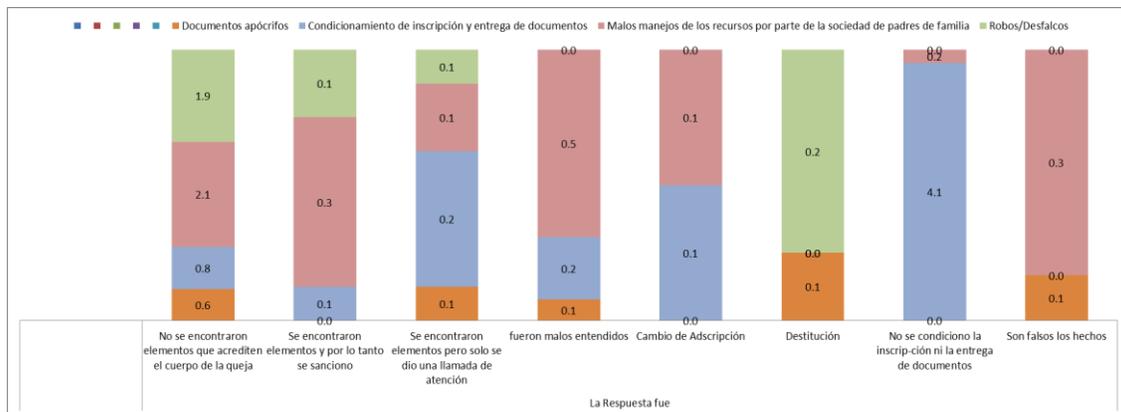
Gráfico 25.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

Siguiendo con el planteamiento anterior, vemos los siguientes resultados:

Gráfico 26.

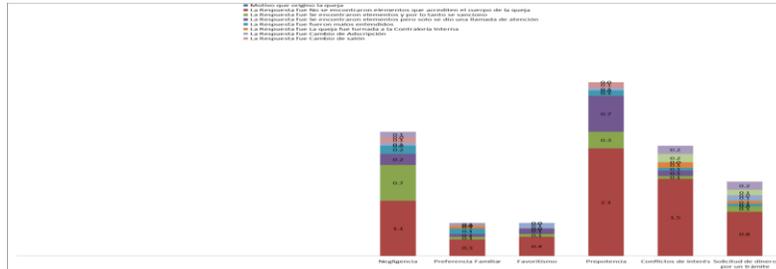


Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En los casos en los que se acusó a la sociedad de padres de familia por malos manejos de los recursos en el 2.1% no se encontraron elementos que acreditaran la queja; y cuando se habló de condicionamiento de inscripción y entrega de

documentos el 4.1% se respondió diciendo que no se condiciono la inscripción ni la entrega de documentos.

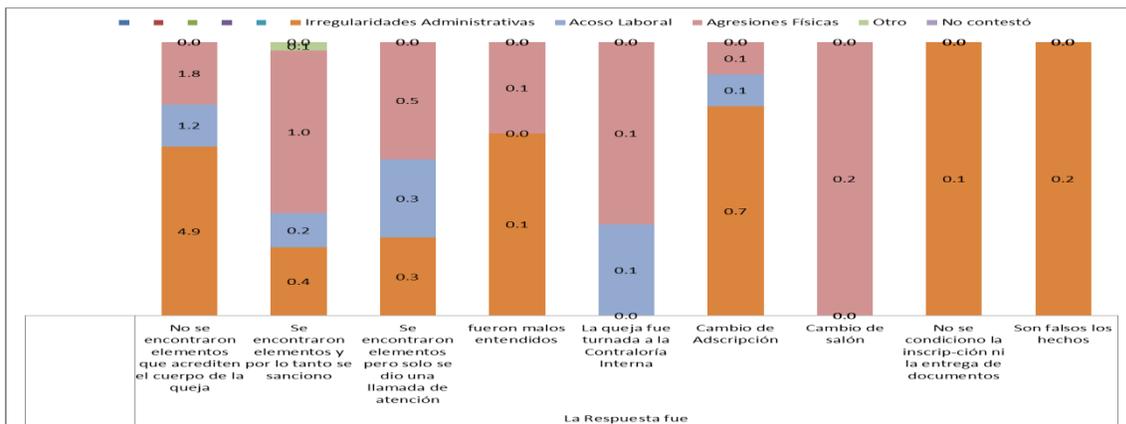
Gráfico 27.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En el gráfico anterior los datos más interesantes y en los que la respuesta fue que no se encontraron elementos que acreditaran la queja se destaca la prepotencia con un 2.1%, los conflictos de interés con un 1.5%, la negligencia con 1.1% y sigue habiendo solicitudes de dinero por un trámite con un 0.8%.

Gráfico 28.



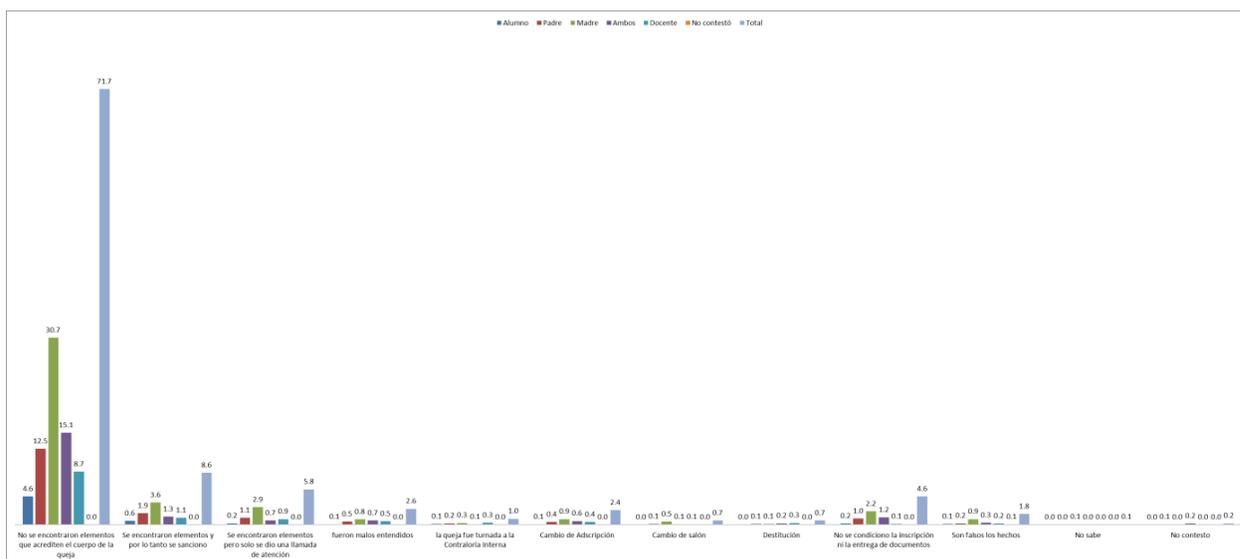
Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

En cuanto a los usuarios que presentaron una queja por irregularidades administrativas al 4.9% se le contestó que no se encontraron elementos que

acreditaran el cuerpo de la queja; en donde se encontraron elementos y por lo tanto se sanciono fueron un 0.4%, a los que solo se le dio una llamada de atención fueron los 0.3%.

A las personas que se quejaron de acoso laboral y se les dio como respuesta que no se encontraron elementos que acreditaran el cuerpo del queja alcanzaron un 1.2%, un 0.2% en donde se encontraron elementos y por lo tanto se sanciono, un 0.3% en donde se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención, un 0.1% en donde la queja fue turnada a la Contraloría Interna de la Secretaría de Educación.

Gráfico 29.



Fuente: Elaboración propia con los datos del Sistema de Atención Mexiquense.

CONCLUSIONES

Los resultados clave de las gráficas nos mostraron que las quejas tienen un papel fundamental para el desahogo del ciudadano cuando se enfrenta a problemas en su entorno cotidiano y que a pesar de que la queja no tenga la respuesta que el usuario desea, si se convierte en un medio de desahogo, a veces el usuario se conforma con solo ser escuchado, por otra parte el Sistema de Atención Mexiquense es una gran oportunidad para toda clase de usuario para dar a conocer toda clase de abusos que a veces cometen las autoridades educativas o los servidores públicos.

Podemos decir luego entonces que en la mayoría de los municipios el Sistema de Atención Mexiquense cumple con su función, pues es utilizado para lo que se desarrollo, ya que en 102 municipios se recibió por lo menos una queja de los 125 que son. Además de que observamos que en los más poblados se ven afectados directamente por el número de quejas que se incrementan de acuerdo al número de población, ejemplo de ello es que en la lista de los 20 municipios más poblados tenemos registrados los municipios con mayor número de quejas y es fácil identificarlos en las graficas, son los mismos que a mayor población tienen mayor número de quejas.

El Estado de México tiene 15'175,862 habitantes de los cuales 7' 778, 876 son mujeres y 7' 396,986 son hombres, en nuestro estudio pudimos ver que los que realizan el mayor número de quejas el 50% son hombres y en segundo lugar encontramos a las mujeres con tan solo un 26% de las quejas realizadas en los dos ciclos escolares de 2010-2011 y 2011-2012 de un total de 1883 quejas recibidas.

Pero no por eso deja de ser la madre de familia la que preferentemente se encarga de la Educación de los hijos, aunque en los últimos años esa realidad ha cambiado pues podemos ver de acuerdo a las estadísticas que aquí analizamos

que el hombre está más involucrado en la educación de los hijos o por lo menos está más pendiente de los problemas que se suscitan en el medio educativo.

En cuanto a las personas que realizaron la queja vemos que la madre de familia realizó la mayor parte de las quejas pero también observamos que entre los alumnos y los Docentes el mayor número de quejas eran del género masculino y luego entonces así se cumple la premisa anterior de que el género que más quejas interpuso fue el masculino.

En el nivel educativo que recibió más quejas son las primarias, y es evidente pues es la educación primaria donde se han alcanzado los niveles más grandes de población en los últimos años y por lo tanto se presume que también está relacionado directamente este resultado con el número de población que existe matriculada en las escuelas.

El medio preferido para poner una queja es el internet, tal vez por la comodidad que significa este medio, la facilidad y accesibilidad.

Los usuarios se quejan en su mayoría de los Directores de las escuelas o planteles, quizás sea porque estos últimos ejerce un poder sobre los docentes, alumnos y padres de familia y esto crea fricción entre los usuarios.

Es importante decir que la tecnología no sólo nos ha facilitado la vida, sino que también es un medio de expresión para el individuo.

Los usuarios en su mayoría se quejan de los malos tratos, la prepotencia y el abuso de autoridad y es evidente que siempre existen las relaciones de poder y que además están muy marcadas.

No sé si sea bueno o malo que al momento de poner una sanción resulte que en un 82% de las quejas no se haya dado una sanción, sería importante estudiar porque está resultando este fenómeno, pudiera darse el caso que desde la investigación se esté realizando una manipulación por la persona encargada de

hacerla o simplemente se ponen quejas por que a los usuarios se les dio la gana de poner una queja al Director o al Docente, es evidente que algo está fallando en nuestro sistema educativo, tanto en el aspecto social como educativo.

Observamos que la mayoría de las quejas se contestan en un plazo de 2 a 6 meses y que después del año es casi seguro que no recibirán una respuesta y que las quejas que se contestaron en menor tiempo fue por la gravedad del asunto.

Regresamos al tema de qué pasa con nuestra educación, pues es evidente que algo está pasando con la forma de actuar de la sociedad educativa, pues el 75% de las quejas resultaron ser falsa, se está protegiendo al Directivo o Docente o simplemente el usuario realiza quejas sin sentido.

Ahora la Secretaría de Educación está dividida en 3 Subsecretarías y vemos que la subsecretaria de Educación Básica es la que tiene el mayor número de quejas, pero también sabemos que es la que tiene el mayor número de escuelas y por lo tanto de Directivos, docentes y alumnos.

Finalmente las respuestas que se dan a la mayoría de las quejas es que no se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja y solo en un 8% de las quejas se aplico una sanción.

En su mayoría quienes se quejaron tuvieron como motivo para hacerlo el abuso de autoridad y luego la deficiencia en el servicio, es por este tipo de quejas que sabemos que la Educación en México no está funcionando adecuadamente.

Se identifico que mientras en el ciclo escolar 2010-2011, hubo un incremento con respecto a ciclos anteriores, vemos que para el ciclo escolar 2011-2012 sucedió el caso contrario observando que el número de quejas decreció y puedo decir que esto se debe a varios factores uno de ellos puede ser la falta de credibilidad en el Sistema y otro que en ese ciclo escolar tantos conflictos por atender.

Para concluir quiero expresar que el Sistema de Atención Mexiquense es una buena opción para poder poner una queja y que la mayor parte de la población tiene acceso a él, pero tiene algunas irregularidades administrativas más que técnicas, pues los tiempos de respuesta son muy largo, desde que se recibe la queja en la contraloría hasta que se envía un respuesta al usuario son más de tres meses por lo que no resulta eficaz para resolver muchos asuntos.

Otra deficiencia que pude detectar es la falta de precisión al momento de realizar la investigación ya que el que la realiza es el supervisor y es conocido por todos que él ejerce poder sobre directores y docentes por lo tanto es un circulo vicioso que no tiene fin, por otro lado si las personas que hicieran la investigación fueran ajenas yo creo que sería más eficaz la investigación.

Por lo que yo propondría más gente en el área de Gestión Pública que se dedicara no solo a darle seguimiento a las quejas sino a investigarlas a fondo, que estas personas fueran especializadas en Derechos Humanos y abogados o peritos para determinar que causas proceden y cuáles no, y finalmente propondría que tenga más difusión este sistema para que la gente lo conozca y pueda realizar, sus quejas, sugerencias o felicitaciones a los servidores públicos.

BIBLIOGRAFIA

Almond, G. y Verba, S. (1970). La Cultura Cívica, Madrid: Euroamericana.

Aguilar, Villanueva Luis F. Gobernanza y Gestión Pública. (2006), Fondo de Cultura Económica, México.

Análisis de Políticas Públicas, vol. 6, mayo-agosto de 1999, p.p. 19-31.

Badía, A., y S. Bellido (1999), Técnicas para la gestión de calidad, Barcelona, Tecnos.

Bobbio, N; Matteucci, N. y Pasquino, G, (2008). Diccionario de política, México: siglo XXI.

Bozeman, Barry, La Gestión Pública su Situación Actual. (1998) Fondo de Cultura Económica, México.

CLAD (1998), Una nueva gestión pública para América Latina, Declaración de Madrid, octubre de 1998.

Hogwood, B.W. (1999), "Autonomía burocrática y responsabilidad", en Gestión y

Huntington, Samuel (1972). El orden político en las sociedades en cambio, Barcelona: Paidós.

Lamprecht, J.E. (2001), Guía interpretativa de ISO 9000:2000, México, Panorama.

Gulick, L. (1937), "Notas sobre la teoría de la organización", en L. Gulick y José de Costa Rica, Instituto Centroamericano de Administración Pública, 1982.

Manheim, J. (1983). La política por dentro, México: Editorial Gernika.

Medina, J. (1967). Filosofía, educación y desarrollo, México: Siglo XXI editores.

Pardo, M.C. (Comp.)(2004), De la Administración pública a la gobernanza, México, El Colegio de México.

Peschard, J. (1997). La cultura política democrática, México: Instituto Federal Electoral.

Sánchez M. y López M. (comps) (2006), Educar ¿para qué?, México: Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Touraine, A. (1997). ¿Podremos vivir juntos?, México: Fondo de Cultura Económica.

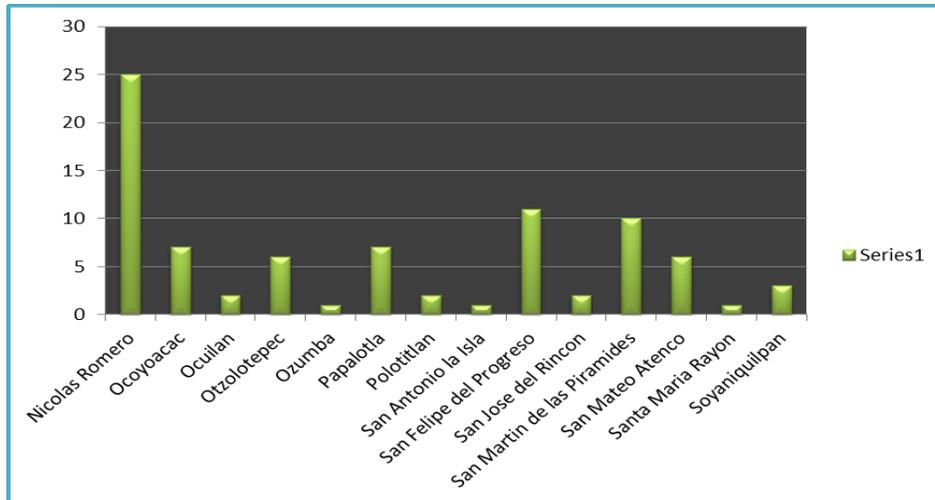
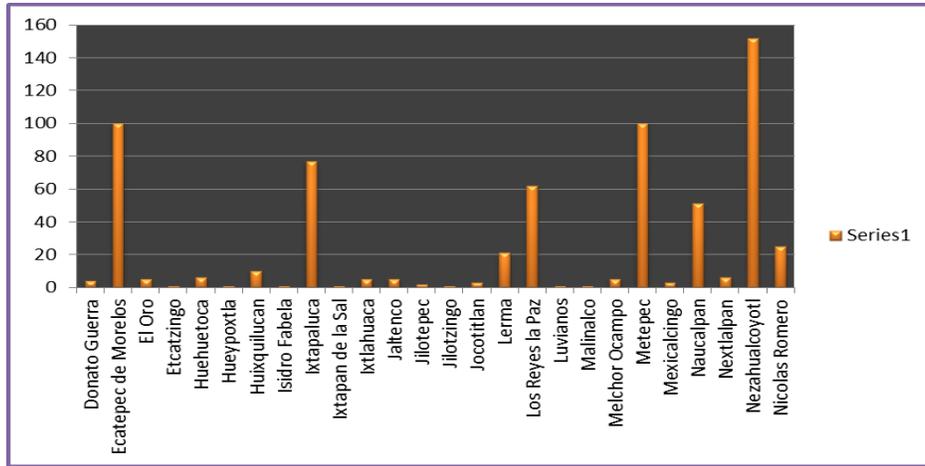
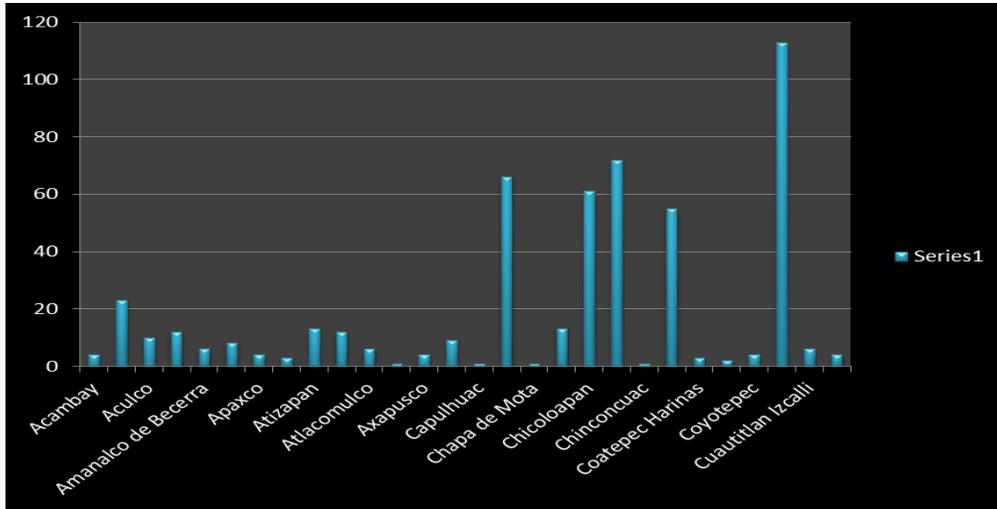
Anexos

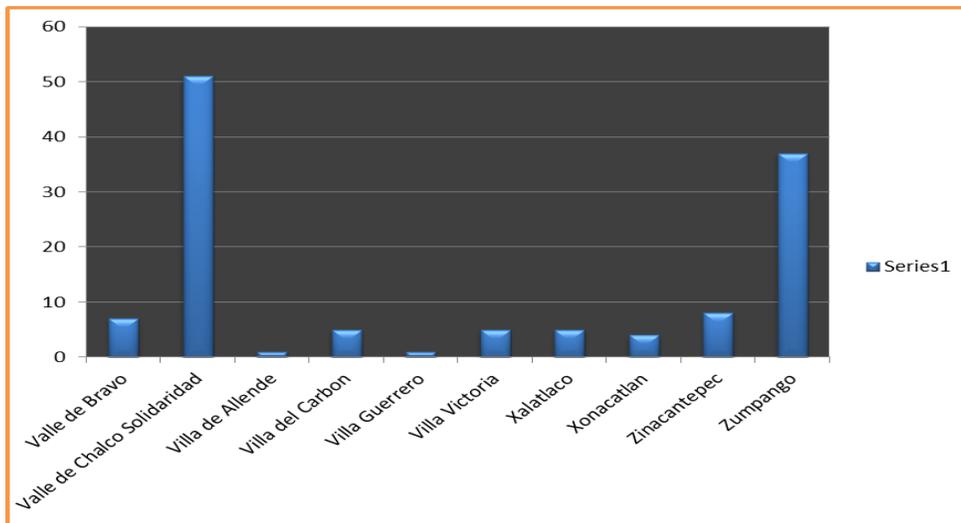
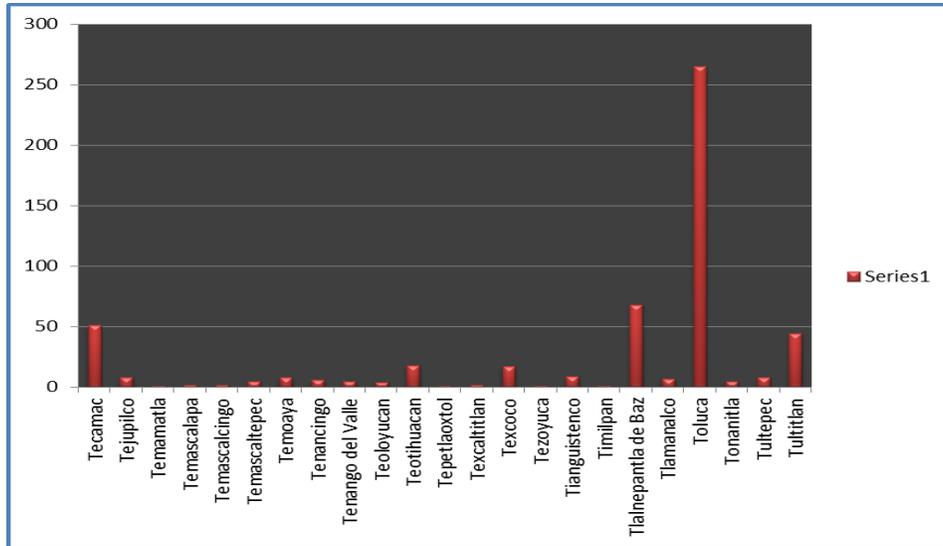
Anexo I. Generalidades de la Muestra.

Municipio	Frecuencia	Porcentaje
Acambay	4	.2
Acolman	23	1.2
Aculco	10	.5
Almoleya de Juárez	12	.6
Amanalco de Becerra	6	.3
Amecameca	8	.4
Apaxco	4	.2
Atenco	3	.2
Atizapán	13	.7
Atizapán de Zaragoza	12	.6
Atlacomulco	6	.3
Atlautla	1	.1
Axapusco	4	.2
Calimaya	9	.5
Capulhuac	1	.1
Chalco	66	3.5
Chapa de Mota	1	.1
Chiautla	13	.7
Chicoloapan	61	3.2
Chimalhuacán	72	3.8
Chinconcuac	1	.1
Coacalco de Berriozábal	55	2.9
Coatepec Harinas	3	.2
Cocotitlan	2	.1
Coyotepec	4	.2
Cuautitlán	113	6.0
Cuautitlán Izcalli	6	.3
Donato Guerra	4	.2
Ecatepec de Morelos	100	5.3
El Oro	5	.3
Etcatzingo	1	.1
Huehuetoca	6	.3
Hueypoxtla	1	.1

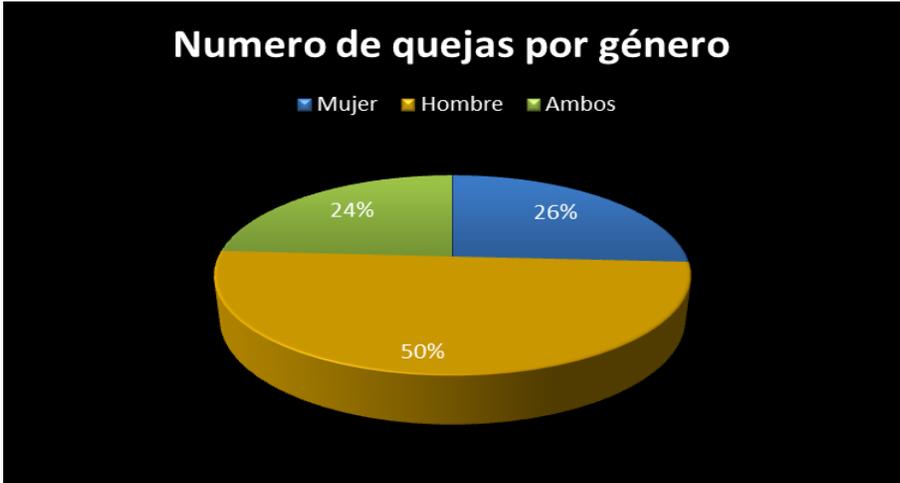
Huixquilucan	10	.5
Isidro Fabela	1	.1
Ixtapaluca	77	4.1
Ixtapan de la Sal	1	.1
Ixtlahuaca	5	.3
Jaltenco	5	.3
Jilotepec	2	.1
Jilotzingo	1	.1
Jocotitlan	3	.2
Lerma	21	1.1
Los Reyes la Paz	62	3.3
Luvianos	1	.1
Malinalco	1	.1
Melchor Ocampo	5	.3
Metepec	100	5.3
Mexicalcingo	3	.2
Naucalpan	51	2.7
Nextlalpan	6	.3
Netzahualcóyotl	152	8.1
Nicolás Romero	25	1.3
Ocoyoacac	7	.4
Ocuilan	2	.1
Otzolotepec	6	.3
Ozumba	1	.1
Papalotla	7	.4
Polotitlan	2	.1
San Antonio la Isla	1	.1
San Felipe del Progreso	11	.6
San José del Rincon	2	.1
San Martin de las Pirámides	10	.5
San Mateo Atenco	6	.3
Santa María Rayón	1	.1
Soyaniquilpan	3	.2
Tecamac	51	2.7
Tejupilco	8	.4
Temamatla	1	.1
Temascalapa	2	.1
Temascalcingo	2	.1
Temascaltepec	5	.3

Temoaya	8	.4
Tenancingo	6	.3
Tenango del Valle	5	.3
Teoloyucan	4	.2
Teotihuacán	18	1.0
Tepetlaoxtol	1	.1
Texcaltitlan	2	.1
Texcoco	17	.9
Tezoyuca	1	.1
Tianguistenco	9	.5
Timilpan	1	.1
Tlalnepantla de Baz	68	3.6
Tlamanalco	7	.4
Toluca	265	14.1
Tonanitla	5	.3
Tultepec	8	.4
Tultitlan	44	2.3
Valle de Bravo	7	.4
Valle de Chalco Solidaridad	51	2.7
Villa de Allende	1	.1
Villa del Carbón	5	.3
Villa Guerrero	1	.1
Villa Victoria	5	.3
Xalatlaco	5	.3
Xonacatlan	4	.2
Zinacantepec	8	.4
Zumpango	37	2.0
Total	1883	100.0

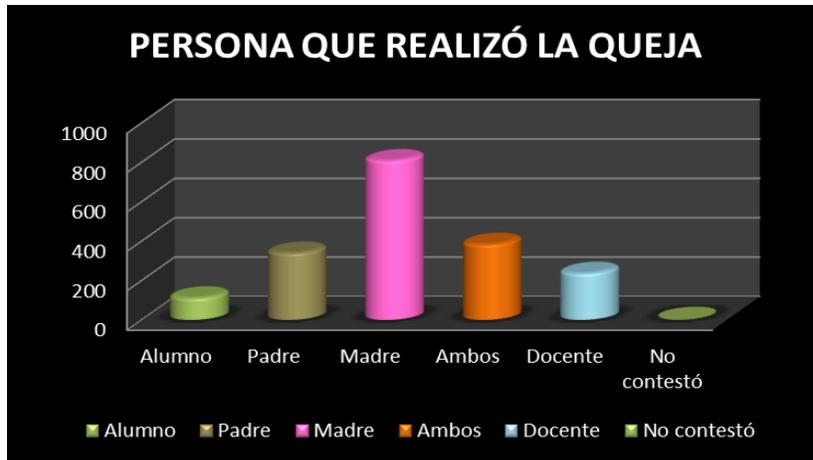




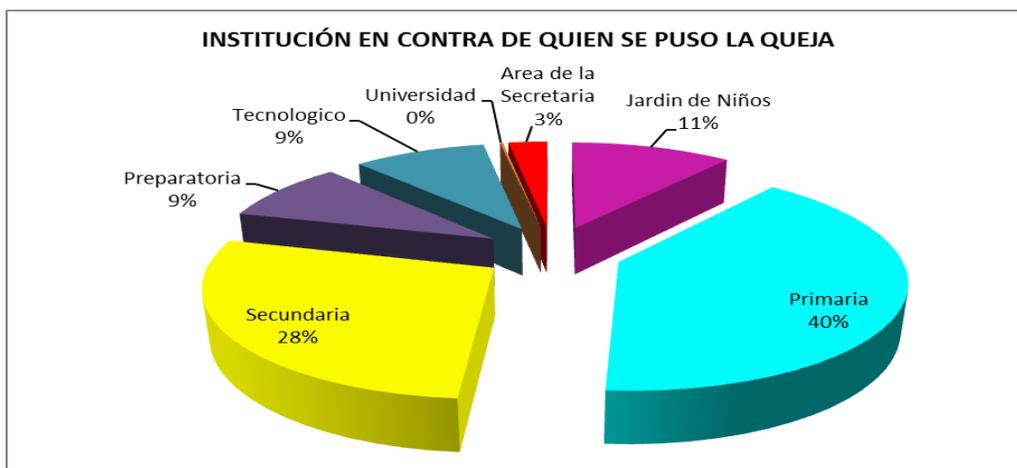
Género	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	487	25.9
Hombre	943	50.1
Ambos	453	24.1
Total	1883	100.0



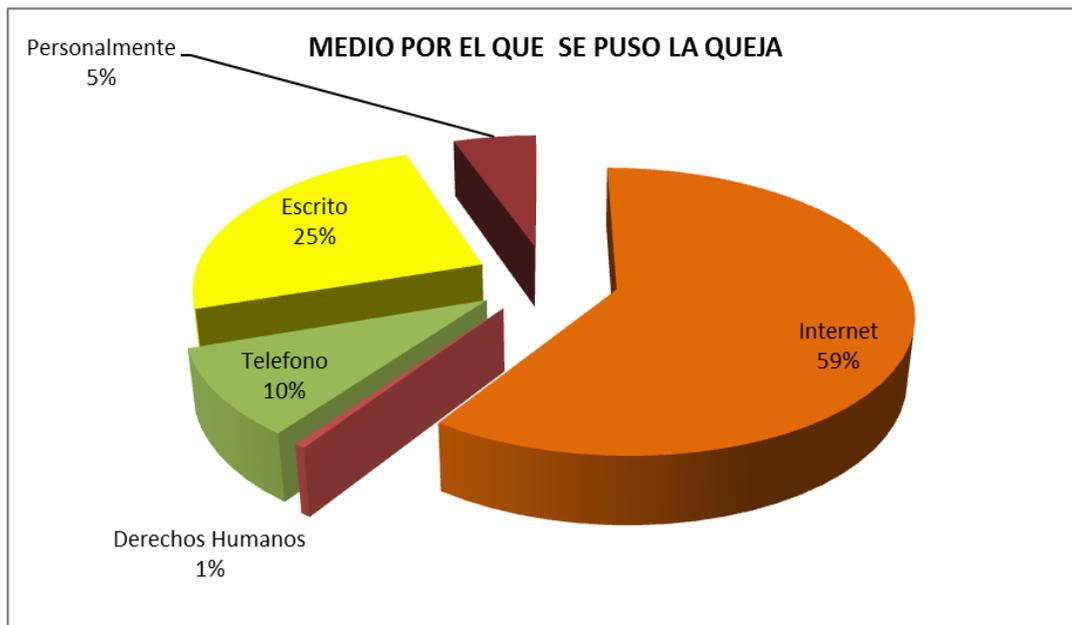
Persona	Frecuencia	Porcentaje
Alumno	112	5.9
Padre	340	18.1
Madre	809	43.0
Ambos	384	20.4
Docente	237	12.6
No contestó	1	.1
Total	1883	100.0



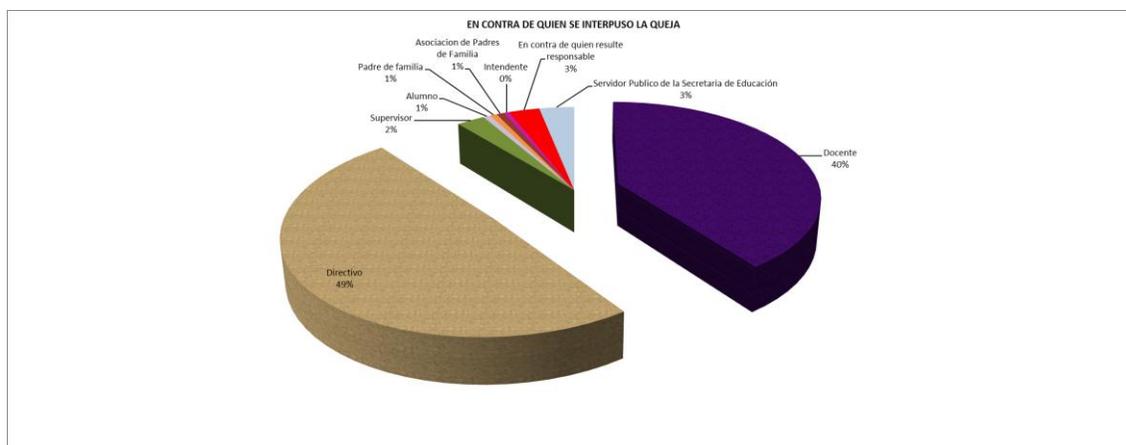
Institución	Frecuencia	Porcentaje
Jardín de Niños	206	10.9
Primaria	758	40.3
Secundaria	526	27.9
Preparatoria	169	9.0
Tecnológico	170	9.0
Universidad	4	.2
Área de la Secretaría	50	2.7
Total	1883	100.0



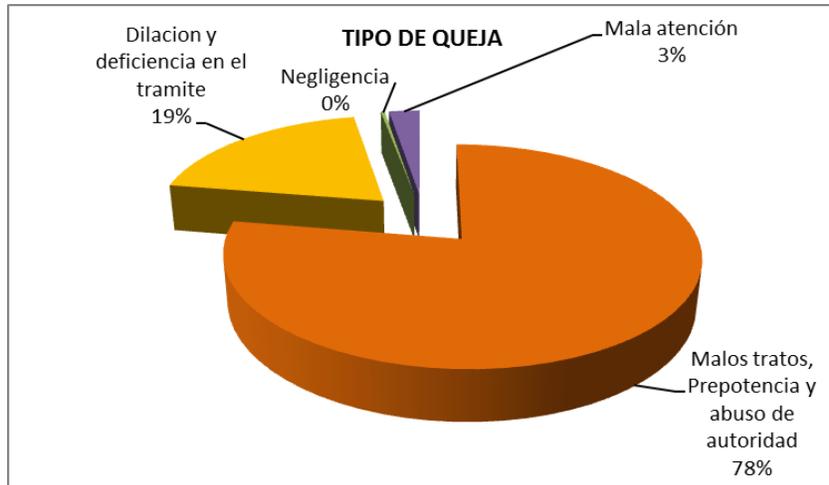
Medio	Frecuencia	Porcentaje
Internet	1120	59.5
Derechos Humanos	10	.5
Teléfono	185	9.8
Escrito	465	24.7
Personalmente	103	5.5
Total	1883	100.0



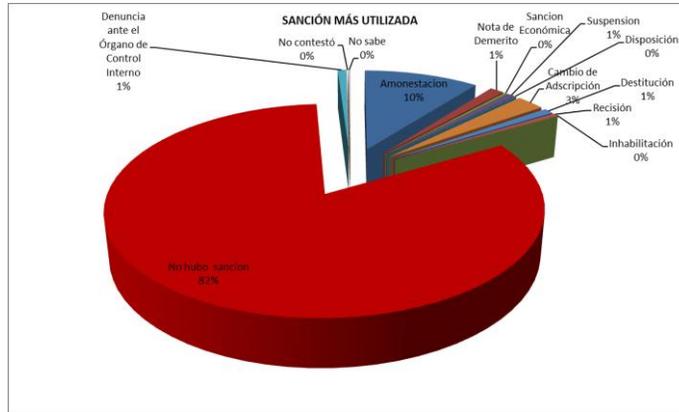
En contra de quién	Frecuencia	Porcentaje
Docente	752	39.9
Directivo	925	49.1
Supervisor	48	2.5
Alumno	12	.6
Padre de familia	12	.6
Asociación de Padres de Familia	13	.7
Intendente	9	.5
En contra de quien resulte responsable	52	2.8
Servidor Público de la Secretaria de Educación	59	3.1
Otro	1	.1
Total	1883	100.0



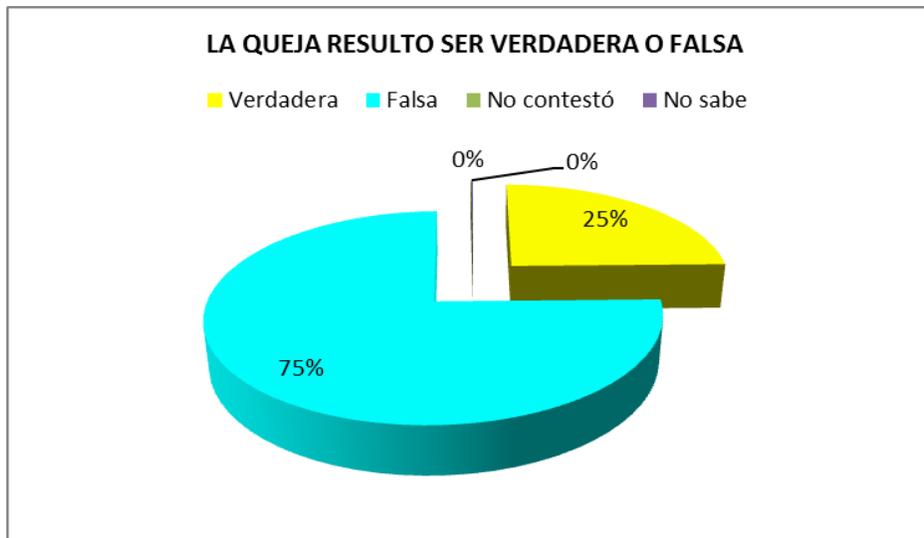
Tipo de Queja	Frecuencia	Porcentaje
Malos tratos, Prepotencia y abuso de autoridad	1462	77.6
Dilación y deficiencia en el tramite	367	19.5
Negligencia	6	.3
Mala atención	48	2.5
Total	1883	100.0



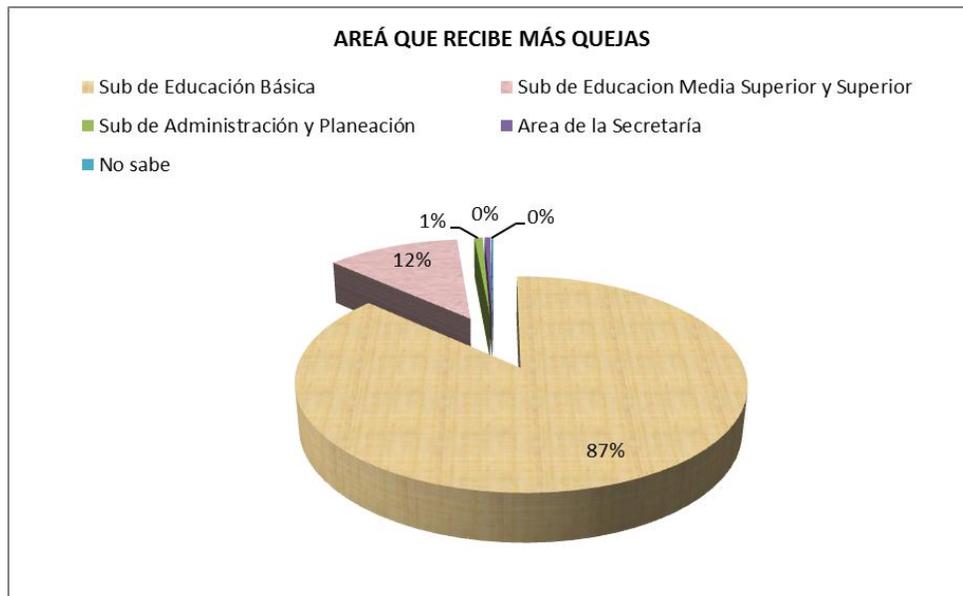
Sanción	Frecuencia	Porcentaje
Amonestación	196	10.4
Nota de demerito	24	1.3
Sanción Económica	5	.3
Suspensión	12	.6
Disposición	2	.1
Cambio de adscripción	48	2.5
Destitución	17	.9
Recisión	8	.4
Inhabilitación	1	.1
No hubo sanción	1551	82.4
Denuncia ante el órgano de Control Interno	15	.8
No contestó	1	.1
No sabe	3	.2
Total	1883	100.0



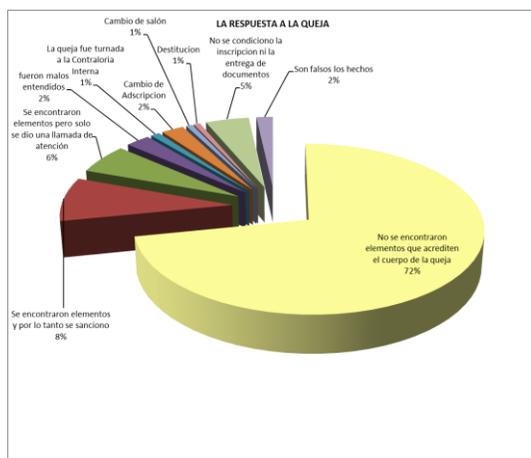
Verdadera/Falsa	Frecuencia	Porcentaje
Verdadera	465	24.7
Falsa	1414	75.1
No contestó	1	.1
No sabe	3	.2
Total	1883	100.0



Área de la Secretaría	Frecuencia	Porcentaje
Subsecretaría de Educación Básica	1635	86.8
Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior	221	11.7
Subsecretaría de Administración y Planeación	14	.7
Área de la Secretaría	10	.5
No sabe	3	.2
Total	1883	100



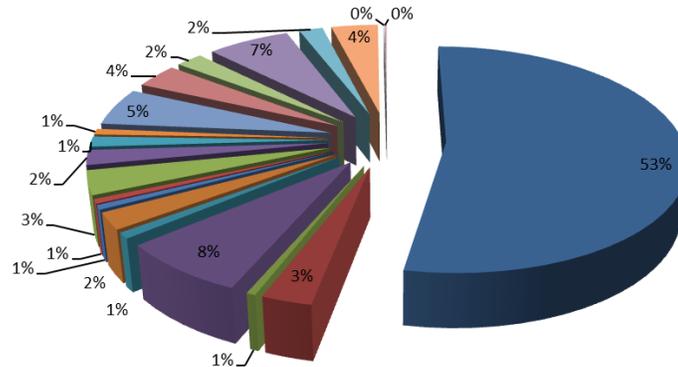
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja	1350	71.7
Se encontraron elementos y por lo tanto se sanciono	161	8.6
Se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención	109	5.8
fueron malos entendidos	49	2.6
la queja fue turnada a la Contraloría Interna	18	1.0
Cambio de Adscripción	45	2.4
Cambio de salón	13	.7
Destitución	13	.7
No se condiciono la inscripción ni la entrega de documentos	87	4.6
Son falsos los hechos	33	1.8
No sabe	1	.1
No contesto	4	.2
Total	1883	100



Motivo	Frecuencia	Porcentaje
Abuso de Autoridad	999	53.1
Acoso sexual	54	2.9
Violación	10	.5
Deficiencia en el servicio	142	7.5
Deshonestidad	16	.8
Negligencia	45	2.4
Preferencia Familiar	12	.6
Favoritismo	12	.6
Prepotencia	64	3.4
Conflictos de Interés	40	2.1
Solicitud de dinero por un trámite	28	1.5
Documentos apócrifos	16	.8
Condicionamiento de inscripción y entrega de documentos	102	5.4
Malos manejos de los recursos por parte de la sociedad de padres de familia	66	3.5
Robos/Desfalcos	41	2.2
Irregularidades Administrativas	125	6.6
Acoso Laboral	36	1.9
Agresiones Físicas	71	3.8
Otro	1	.1
No contestó	3	.2
Total	1883	100

Título del gráfico

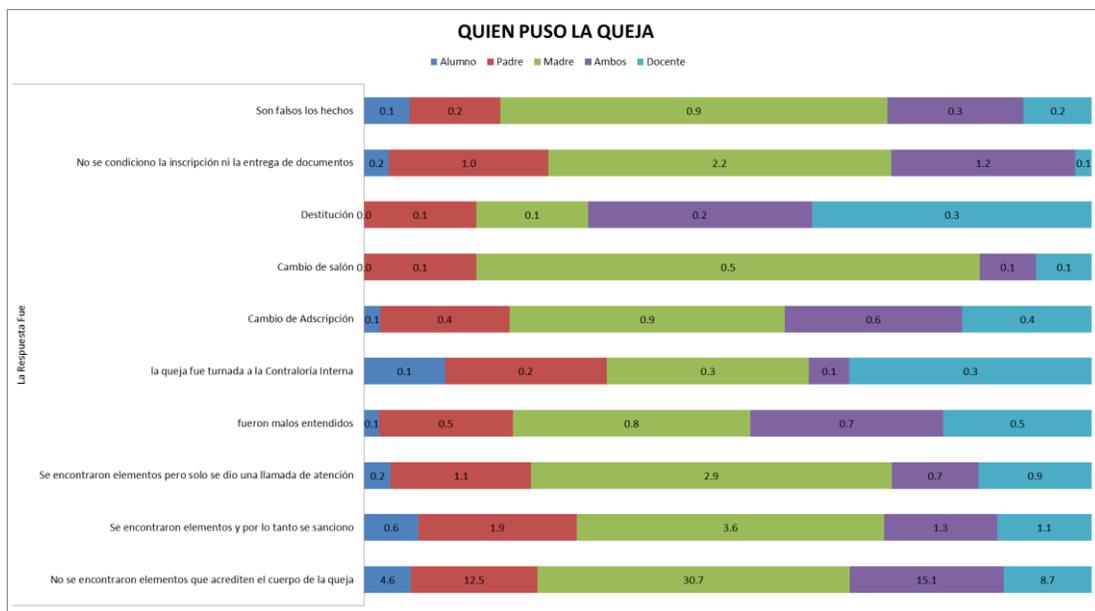
- Abuso de Autoridad
- Violacion
- Deshonestidad
- Preferencia Familiar
- Prepotencia
- Solicitud de dinero por un trámite
- Condicionamiento de inscripcion y entrega de documentos
- Robos/Desfalcos
- Acoso Laboral
- Otro
- Acoso sexual
- Deficiencia en el servicio
- Negligencia
- Favoritismo
- Conflictos de Interes
- Documentgos apócrifos
- Malos manejos de los recursos por parte de la sociedad de padres de familia
- Irregularidades Administrativas
- Agresiones Fisicas
- No contestó



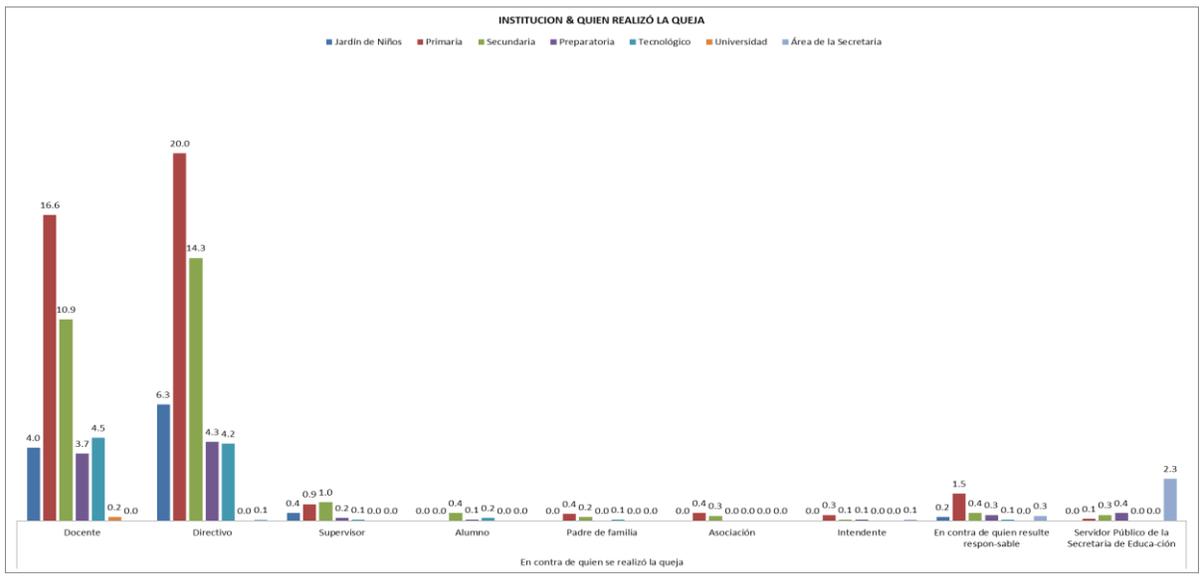
Ciclo Escolar	Frecuencia	Porcentaje
2010/2011	1051	55.8
2011/2012	832	44.2
Total	1883	100



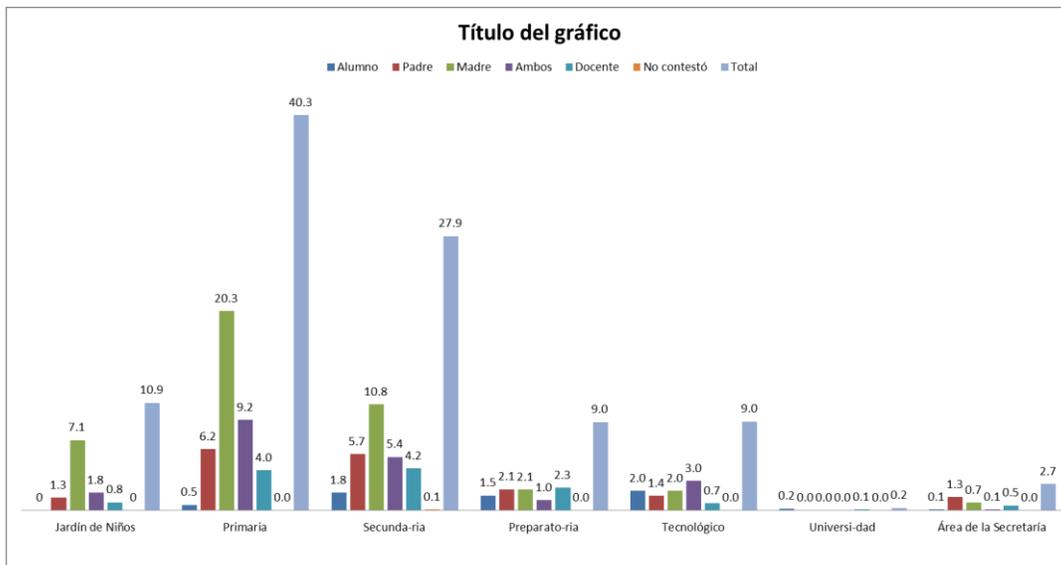
Persona que puso la queja	La Respuesta Fue									
	No se encontraron elementos que acrediten el cuerpo de la queja	Se encontraron elementos y por lo tanto se sanciono	Se encontraron elementos pero solo se dio una llamada de atención	fueron malos entendidos	la queja fue turnada a la Contraloría Interna	Cambio de Adscripción	Cambio de salón	Destitución	No se condiciono la inscripción ni la entrega de documentos	Son falsos los hechos
Alumno	4.6	0.6	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	0.1
Padre	12.5	1.9	1.1	0.5	0.2	0.4	0.1	0.1	1.0	0.2
Madre	30.7	3.6	2.9	0.8	0.3	0.9	0.5	0.1	2.2	0.9
Ambos	15.1	1.3	0.7	0.7	0.1	0.6	0.1	0.2	1.2	0.3
Docente	8.7	1.1	0.9	0.5	0.3	0.4	0.1	0.3	0.1	0.2



Institución en la que se presentó la queja	En contra de quien se realizó la queja								
	Docente	Directivo	Supervisor	Alumno	Padre de familia	Asociación	Intendente	En contra de quien resulte responsable	Servidor Público de la Secretaría de Educación
Jardín de Niños	4.0	6.3	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0
Primaria	16.6	20.0	0.9	0.0	0.4	0.4	0.3	1.5	0.1
Secundaria	10.9	14.3	1.0	0.4	0.2	0.3	0.1	0.4	0.3
Preparatoria	3.7	4.3	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.3	0.4
Tecnológico	4.5	4.2	0.1	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0
Universidad	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Área de la Secretaría	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.3	2.3
Total	39.9	49.1	2.5	0.6	0.6	0.7	0.5	2.8	3.1



Persona que realizó el trámite	Institución en la que se presentó la queja						
	Jardín de Niños	Primaria	Secundaria	Preparatoria	Tecnológico	Universidad	Área de la Secretaría
Alumno	0	0.5	1.8	1.5	2.0	0.2	0.1
Padre	1.3	6.2	5.7	2.1	1.4	0.0	1.3
Madre	7.1	20.3	10.8	2.1	2.0	0.0	0.7
Ambos	1.8	9.2	5.4	1.0	3.0	0.0	0.1
Docente	0.8	4.0	4.2	2.3	0.7	0.1	0.5
No contestó	0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	10.9	40.3	27.9	9.0	9.0	0.2	2.7



En contra de quien se realizó la queja	Persona que realizó el trámite					
	Alumno	Padre	Madre	Ambos	Docente	No contestó
Docente	3.7	7.4	19.5	5.9	3.3	0.1
Directivo	2.0	8.1	19.6	12.5	6.9	0.0
Supervisor	0.0	0.2	0.7	0.3	1.3	0.0
Alumno	0.1	0.1	0.3	0.2	0.0	0.0
Padre de familia	0.0	0.1	0.4	0.2	0.1	0.0
Asociación	0.0	0.2	0.3	0.3	0.0	0.0
Intendente	0.0	0.0	0.2	0.2	0.1	0.0
En contra de quien resulte responsable	0.1	0.7	1.1	0.6	0.3	0.0
Servidor Público de la Secretaría de Educación	0.1	1.3	0.9	0.2	0.6	0.0
Otro	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	5.9	18.1	43.0	20.4	12.6	0.1

