



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Unidad de Atención al Ciudadano

Informe de Quejas – Primer Trimestre de 2013
Bogotá, Abril de 2013



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

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



Quejas del Sector Educativo

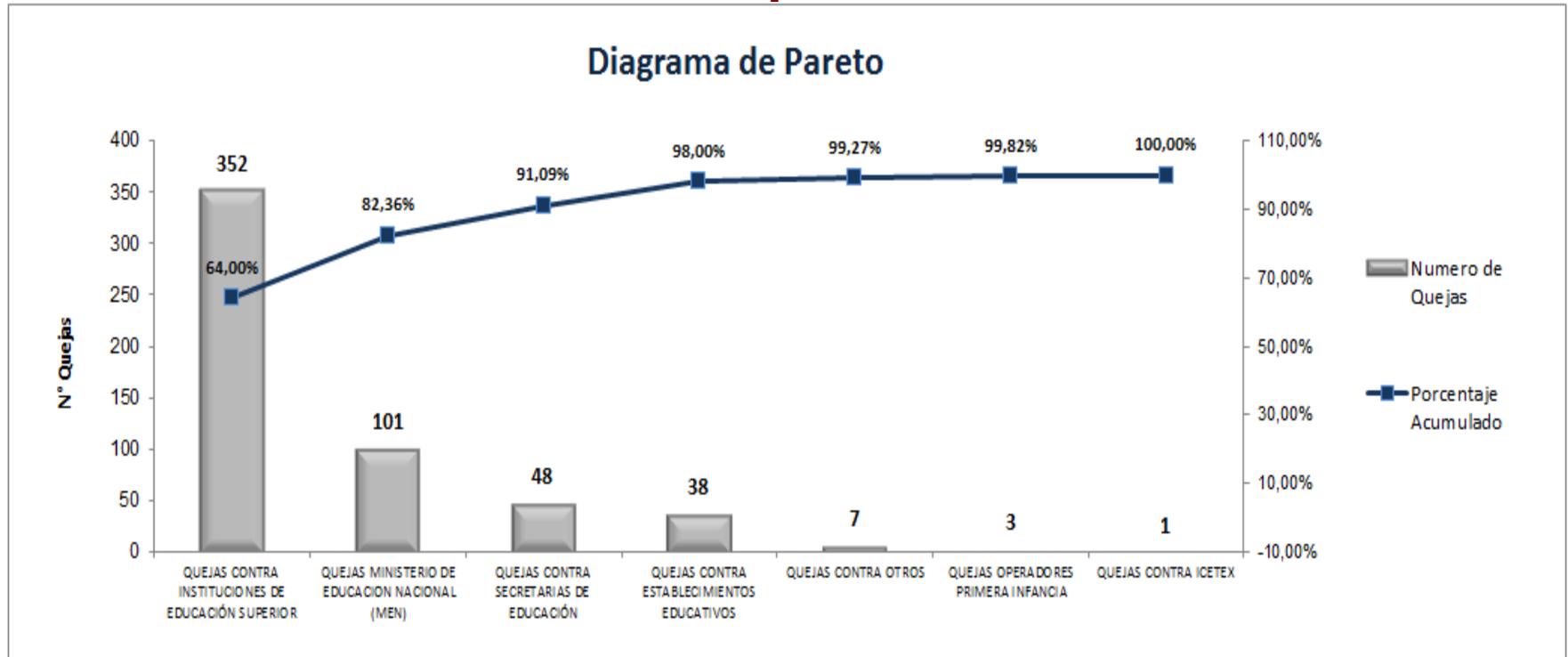
Ejes Temáticos Quejas	Año 2012				Año 2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	362	323	348	371	352
Ministerio de Educación Nacional	26	57	24	19	101
Secretarías de Educación	82	77	50	52	48
Establecimientos Educativos	125	63	49	73	38
Otras Entidades	1	7	10	12	7
Operadores Primera Infancia	5	6	7	2	3
Icetex	2	1	4	2	1
Total	603	534	492	531	550

Información Histórica	Año 2012				Año 2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre
Total Documentos	31.887	35.791	36.611	40.210	35.718,000
% Oportunidad en la Respuesta	97,06%	97,00%	96,58%	95,49%	94,79%
Total Quejas del Sector Educativo	577	477	468	512	550
% Oportunidad en la Respuesta	98,00%	98,95%	98,98%	98,63%	96,18%
Total Quejas MEN	26	57	24	19	101
% Oportunidad en la Respuesta	96,00%	98,25%	95,83%	84,21%	91,09%

- ✎ Para el primer trimestre de 2013, el Ministerio recibió 35,718 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 94,79%.
- ✎ Se recibieron 550 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 96,18%. Las 550 quejas corresponden al 1,54% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- ✎ En el mismo periodo, se presentaron un total de 101 quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 91,09%. Las 101 quejas corresponden al 0,28% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.



Detalle por Entidad



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el primer trimestre del 2013, fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 352 casos y una participación de 64%, seguidas por las quejas del Ministerio de Educación Nacional con 101 casos y una participación de 18,36%.



Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2012				Año 2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1 er. Trimestre
IES Calidad: Bibliotecas, Centros de Práctica, formación de Docentes, Modificación de Registro Calificado, numero de docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultad para grado, Maltratos.	356	320	336	342	337
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, alumnos maltrato, acoso, discriminación.	0	0	12	27	0
Infraestructura Física y Administrativa	6	3	0	2	15
IES otros.	0	0	0	0	
Total	362	323	348	371	352

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 352 quejas en el primer trimestre de 2013. El mayor número de las quejas en IES se presentaron por criterios relacionados a la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, etc.) con un total de 337, seguidas por quejas asociadas a aspectos administrativos (otorgamiento de títulos académicos, transferencias, salarios y vinculación de docentes).



Quejas - Secretarías de Educación

Ejes Tematicos	Año 2012				2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er. Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	27	18	18	19
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	15	25	10	17	16
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	9	17	5	2	5
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	0	2	2	1
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	7	8	9	5
Ampliacion de Cobertura	10	1	4	3	2
Instituciones Educativas	2	0	2	1	0
Banco de Oferentes			1	0	0
Total	82	77	50	52	48

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 48 quejas en el primer trimestre de 2013, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 19 quejas.



Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	Año 2012				2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	20	0	32	35	19
Calidad: Aspectos Academicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultades para Grado, Evaluacion y Promocion de Estudiantes.	0	3	1	8	10
Malos Manejos de Recursos Financieros	13	0	11	11	8
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentacion, Alojamiento, Otros Cobros Periodicos, Cobro de Bonos, Cobros Asociacion de Padres de Familia, Listas de Textos, Uniformes o Utiles, Derechos Pecuniarios. Gratuidad.	62	12	1	5	1
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	22	1	3	9	0
Otro	8	0	1	0	0
Infraestructura Fisica	0	2	0	5	0
Total	125	18	49	73	38

- En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 38 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, maltrato a alumnos y acoso alumnos con 19 casos.



Quejas - Icetex

Ejes Tematicos	Año 2012				Año 2013
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre
Imposibilidad de Acceder a Creditos	1	0	3	0	1
Prestamos Mal Liquidados	1	1	0	1	0
Quejas Contra Servidores Publicos	0	0	1	1	0
Total	2	1	4	2	1

Para el Icetex se presentó 1 queja en el primer trimestre de 2013 que corresponde a la “imposibilidad de acceder a crédito educativo”.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Detallado de Quejas Ministerio de Educación Nacional



Consolidado Quejas - Ministerio de Educación Nacional

TIPO DE QUEJA	2012				2013
	1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER. TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE	1ER. TRIMESTRE
CONTRA PROCESOS	11	28	6	6	26
CONTRA FUNCIONARIOS	10	12	13	6	16
CONTRA SERVICIOS	5	17	5	7	59
AMBIENTAL	0	0	0	0	0
TOTAL	26	57	24	19	101

- En el primer trimestre de 2013, se evidencia un aumento del 74 quejas con relación al mismo periodo del 2012. Se recibieron 101 de las cuales, la más frecuente fue contra servicios, con un total de 59 y una participación del 58%.



Consolidado Quejas Procesos MEN

DEPENDENCIAS A LAS CUALES SE LES ASIGNARON LAS QUEJAS DE PROCESOS

Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2		4	6
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD			5	5
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	1		3	4
OFICINA ASESORA JURIDICA		3		3
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS		1	2	3
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,		1	1	2
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	1		1	2
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION		1		1
Total	5	7	16	26

- Se recibieron 26 quejas contra procesos del Ministerio en el primer trimestre de 2013. La dependencia con mayor numero de quejas fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, dependencia que recibió 6 quejas.
- Marzo fue el mes en el cual se recibieron mas quejas, 16, y la dependencia que recibió el mayor volumen fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior con 6 quejas.



Quejas procesos MEN Detalle de eje temático/dependencia

EJE TEMÁTICO: DEMORA EN LAS RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	1	0	0	1
Total general	1	0	0	1

EJE TEMÁTICO: DEMORA EN LA RESPUESTA A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR			2	2
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR,		1		1
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD			1	1
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	1			1
OFICINA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		1		1
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL				0
OFICINA ASESORA JURÍDICA				0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS				0
TOTAL	1	2	3	6



Quejas procesos MEN

Detalle de eje temático/dependencia

EJE TEMÁTICO: RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Total
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	2		2	4
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD			4	4
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL			3	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA		3		3
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR,			1	1
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR			1	1
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN FINANZAS		1	2	3
OFICINA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN				0
TOTAL	2	4	13	19



Reporte detallado de quejas–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2012ER139670	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA AL RADICADO 2012ER126271	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER1957	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE INTERVENCION ANTE LAS QUEJAS (2012ER92218, 2012ER92223, 2012ER106459 Y 2012ER112596) CONTRA INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	COR2013ER1692	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER127244 Y AL DERECHO DE PETICION 2012er103498	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta coherente al ciudadano (WEB)
ENERO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2013ER1725	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER135814	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	Se encuentra mal Finalizada, se dio respuesta despues de finalizado por lo tanto la respuesta no es visible al ciudadano y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (LILIANA MARGARITA PUELLO LOPEZ)
FEBRERO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER11158	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER84	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER5458	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER135681	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra mal finalizada, no se adjunto el archivo de la respuesta al ciudadano
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER6260	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA DE LA CONSULTA 2012ER134406	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER7497	QUEJA POR DEVOLUCION DE RESPUESTA A LA CONSULTA 2012ER76128, POR ERROR DE DIRECCION	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER11632	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER2358	FIGINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER9926	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2012ER39674	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra vencida
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER30732	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER16118	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra bien finalizada
MARZO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2013ER18380	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER912	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2013ER27710	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER3656	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte detallado de quejas–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER14185	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER2236	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER32171	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER6850	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2013ER26083	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER10479	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER20293	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER4022	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER23171	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER10097	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal Finalizada, se dio respuesta despues de finalizado por lo tanto la respuesta no es visible al ciudadano
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER23236	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER10513	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER24507	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER5979	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER23092	QUEJA POR DEMORA A LA CONSULTA 2013ER11909 Y 2013ER11911	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene presentación (Web)
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER14247	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2012ER20314	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER28041	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA DADA CON EL RADICADO 2013EE11979	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER31032	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER7619	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER14978	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER4133	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2013ER23140	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER7225	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada al ciudadano no es coherente con la solicitud



Consolidado Quejas Servicios MEN

DEPENDENCIAS A LAS CUALES SE LES RADICARON QUEJAS DE SERVICIOS				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	5	25	26	56
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD		2		2
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL			1	1
Total	5	27	27	59

- Se recibieron 59 quejas contra servicios que presta el Ministerio, en el primer trimestre de 2013. Durante los meses de febrero y marzo se recibieron 27 en cada mes y la dependencia a la que se le radicó el mayor volumen fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 56 quejas y una participación del 94%.



Quejas Servicios MEN Discriminado Eje Temático

EJES TEMÁTICOS DE SERVICIOS	2013			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	5	20	25	50
TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN		2		2
TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE		3	1	4
ASISTENCIA TÉCNICA -EFICACIA		2		2
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACIÓN- OPORTUNIDAD			1	1
TOTAL	5	27	27	59

- De las 59 quejas presentadas por servicios, 56 están relacionados con el trámite de convalidaciones de educación superior, 50 por la oportunidad, 4 por eficacia del mismo trámite, y 1 con la disponibilidad de la información.



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2012ER141340	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 444347, CORDIS: 2012ER86922 Y FOLDER: 41405	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2012ER144344	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 442035, CORDIS: 2012ER81299 Y FOLDER: 41166	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER1781	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 447493, CORDIS: 2012ER93488 Y FOLDER: 41722	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2012ER145811	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 430640, CORDIS: 2012ER52144 Y FOLDER: 40106	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER1797	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 444007, CORDIS: 2012ER86038 Y FOLDER: 41371	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2013ER3140	QUEJA POR FALTA DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION PUBLICADA SOBRE DEL TRAMITE DE CONV ALIDACION, DE ACUERDO A LA LEY ANTITRAMITES Y DEMAS	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada al ciudadano no es coherente con la solicitud
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2013ER9622	QUEJA POR ERRORES EN EL CONTENIDO DE LA RESOLUCION 422 DEL 23 DE ENERO DE 2013, LA CUAL SE ENCUENTRA PUBLICADA EN EL SACES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER4188	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 419796, CORDIS: 2012ER23817 Y FOLDER: 39175	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (VIVIAN NATALIA MUJARRTE)
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER8406	QUEJA POR DEMORA EN EXPEDICION DE CERTIFICADO DE IDONEIDAD	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER9841	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 462262, CORDIS: 2012ER131979 Y FOLDER: 42922	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER10280	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 452125, CORDIS: 2012ER105497 Y FOLDER: 42106	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER10346	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 451240, CORDIS: 2012ER103164 Y FOLDER: 42036	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER10349	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 451240, CORDIS: 2012ER103164 Y FOLDER: 42036	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER11688	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 448790, CORDIS: 2012ER96545 Y FOLDER: 41824	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12064	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 450990, CORDIS: 2012ER102464 Y FOLDER: 42012	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12092	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 453890, CORDIS: 2012ER109356 Y FOLDER: 42228	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12313	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 453201, CORDIS: 2012ER107723 Y FOLDER: 42174	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12352	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 446228, CORDIS: 2012ER90932 Y FOLDER: 41633	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12640	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 451264, CORDIS: 2012ER103239 Y FOLDER: 42041	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12722	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 449418, CORDIS: 2012ER97994 Y FOLDER: 41889	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12770	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 454275, CORDIS: 2012ER110634 Y FOLDER: 42265 Y SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER12921	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 454387, CORDIS: 2012ER110831 Y FOLDER: 42275	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER13254	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 450544, CORDIS: 2012ER101254 Y FOLDER: 41984	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER13289	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 453729, CORDIS: 2012ER109073 Y FOLDER: 42221	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER13581	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 453715, CORDIS: 2012ER109013 Y FOLDER: 42219	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER13583	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 453715, CORDIS: 2012ER109013 Y FOLDER: 42219	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER8266	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 452430, CORDIS: 2012ER106153 Y FOLDER: 42128	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER9269	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PRETGRADO CON SAC: 452549, CORDIS: 2012ER106502 Y FOLDER: 42133	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER9289	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PRETGRADO CON SAC: 452833, CORDIS: 2012ER107127 Y FOLDER: 42151	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER9839	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 452085, CORDIS: 2012ER105439 Y FOLDER: 42102 Y SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	ASISTENCIA TÉCNICA -EFICACIA	2013ER9392	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL SISTEMA DE MATRICULAS - SIMAT	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, no se adjunto el archivo de la respuesta al ciudadano (Web)
FEBRERO	ASISTENCIA TÉCNICA -EFICACIA	2013ER9469	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL SISTEMA DE MATRICULAS - SIMAT	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	COR2013ER30829	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LOS DOCUMENTOS A CONVALIDAR TITULOS DE ESPECIALIDADES MEDICAS	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER13868	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 450314, CORDIS: 2012ER100559 Y FOLDER: 41967	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER15098	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 455334, CORDIS: 2012ER113574 Y FOLDER: 42369	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER15100	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 455334, CORDIS: 2012ER113574 Y FOLDER: 42369	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER15513	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 444347, CORDIS: 2012ER86922 Y FOLDER: 41405	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER15662	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 449499, CORDIS: 2012ER98170 Y FOLDER: 41891	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER20353	QUEJA POR FALTA DE CLARIDAD EN LA SOLICITUD DE COMPLEMENTACION DE DOCUMENTOS PARA EL TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC:	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER22120	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 458712, CORDIS: 2012ER122507 Y FOLDER: 42623	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER22154	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 466565, CORDIS: 2012ER143617 Y FOLDER: 43363	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER24626	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 447316, CORDIS: 2012ER93090 Y FOLDER: 41711	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER24628	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 447316, CORDIS: 2012ER93090 Y FOLDER: 41711	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER24643	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 456228, CORDIS: 2012ER115846 Y FOLDER: 42409	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER25087	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 447493, CORDIS: 2012ER93488 Y FOLDER: 41722	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER25192	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 458757, CORDIS: 2012ER122593 Y FOLDER: 42624	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER25513	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 451264, CORDIS: 2012ER103239 Y FOLDER: 42041	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER25921	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 457258, CORDIS: 2012ER118729 Y FOLDER: 42492	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER26101	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 452039, CORDIS: 2012ER105310 Y FOLDER: 42101	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER26209	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 454419, CORDIS: 2012ER110965 Y FOLDER: 42281	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER26236	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 454387, CORDIS: 2012ER110831 Y FOLDER: 42275	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER26246	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 449860, CORDIS: 2012ER99310 Y FOLDER: 41918	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER26252	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 449860, CORDIS: 2012ER99310 Y FOLDER: 41918	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER27224	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 441719, CORDIS: 2012ER80603 Y FOLDER: 41144	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER28027	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459095, CORDIS: 2012ER123509 Y FOLDER: 42649	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER28410	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 457545, CORDIS: 2012ER119374 Y FOLDER: 42504	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER28440	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 453196, CORDIS: 2012ER107699 Y FOLDER: 42173	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	COR2013ER16482	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 453532, CORDIS: 2012ER108473 Y FOLDER: 42204 Y LA SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION-OPORTUNIDAD	COR2013ER26607	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2012ER32357	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR Educación	Se encuentra bien finalizada



Consolidado Quejas

DEPENDENCIAS DE LAS CUALES LLEGARON QUEJAS CONTRA SUS SERVIDORES				
DEPENDENCIAS	2013			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1			1
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	1		3
SUBDIRECCION DE CONTRATACIÓN		1	1	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	1			1
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	1			1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			1	1
GRUPO DE MODERNIZACIÓN			1	1
SUBDIRECCIÓN COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA			1	1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	1		2
SUBDIRECCIÓN DE GESTION ADMINISTRATIVA		1		1
SUBDIRECCIÓN DE GESTION FINANCIERA		1		1
SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA			1	1
TOTAL	6	5	5	16

- Se recibieron 16 quejas contra servidores del Ministerio, en el primer trimestre de 2013. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Subdirección de Inspección y Vigilancia, con 3 quejas.



Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

EJE TEMATICO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2	3	3	8
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	4	2	1	7
CORRUPCION			1	1
TOTAL	6	5	5	16

- Por eje temático, de las 16 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a Irregularidades en el ejercicio de funciones, con un total de 8 casos.



Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER133699	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES COMETIDAS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE LOS ASESORES DE LA COMISION NACIONAL INERSECTORIAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - CONACES	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER122535	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN DEL DEBIDO PROCESO POR EL SUBDIRECTOR DE INSPECCION Y VIGILANCIA,	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER127998	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA RESPUESTA DADA AL RADICADO 2012ER94022	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER128545	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DEL JEFE DE LA SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA, POR OMITIR ADELANTAR CUALQUIER INVESTIGACION CORRESPONDIENTE A LAS MULTIPLES DENUNCIAS RADICADAS ANTE ÉL POR PARTE DE LOS PROFESORES Y ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI, ENTRE OTRAS	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER130645	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA COHERENTE A LA CONSULTA 2012ER116634	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y	respuesta no es el jefe autorizado (CARLOS JULIO QUIROGA QUEVEDO)
ENERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER145108	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN PAGO Y LIQUIDACION DE CONTRATOS	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2012ER135300	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA APERTURA DE LA SELECCIÓN ABREVIADA MEDIANTE SUBASTA INVERSA SA-MEN-42-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENT	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
FEBRERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2012ER138370	QUEJA POR NO AUTORIZACION DE PERMISOS PARA CITAS MEDICAS	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada se generó con un radicado IE, no es el procedimiento
FEBRERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2012ER135992	QUEJA POR DEMORA EN INFORME PARA FIRMA DE PAZ Y SALVO	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra mal Finalizada, se dio respuesta despues de finalizado por lo tanto la respuesta no es visible al ciudadano
FEBRERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2012ER139934	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA DE FONDO DE LA QUEJA 2010ER137270	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER8756	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN LA SELECCIÓN DE ASESORES DE LA COMISION NACIONAL INTERSECTORIAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
MARZO	CORRUPCION	COR2013ER2639	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EJECUCION DEL CONTRATO 843 DE 2011	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
MARZO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2013ER4870	QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL EN CONTRATO 668 DE 2012	MODERNIZACION	Se encuentra bien finalizada
MARZO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2013ER5556	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN CONCEPTOS Y EVALUACION DEL PROCESO DE SELECCIÓN LP-MEN.13-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
MARZO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2013ER6771	QUEJA POR NEGLIGENCIA EN FALTA DE RESPEUSTA A DERECHO DE PETICION 2011ER70336	SUBDIRECCION COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2012ER146818	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EJECUCION DEL CONTRATO NO. 464 DE 2011, SUSCRITO CON EL CONSORCIO TZ-CIER	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMATICO 2	ENERO	FEBRERO	MARZO
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR,	SUBDIRECCIÓN DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1	
	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	RESPUESTA INCOMPLETA			1
TOTAL				1	1
SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCION Y VIGILANCIA	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2	1	
	SUBDIRECCIÓN DE ASESURAMIENTO DE LA CALIDAD	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		
		IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	
	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	1
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	
	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CORRUPCIÓN			1
	MODERNIZACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1
	SUBDIRECCIÓN COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1
	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1
TOTAL			6	5	5



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	DEPENDENCIA 2	EJE TEMATICO 2	ENERO	FEBRERO	MARZO
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCION Y VIGILANCIA	RESPUESTA INCOMPLETA	2	1	
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	1	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS			2
	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	RESPUESTA INCOMPLETA			1
		TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	5	20	25
		TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN		1	
		TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE			
TOTAL			8	25	30
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	ASISTENCIA TÉCNICA -EFICACIA		2	
		RESPUESTA INCOMPLETA			3
	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	O CONSULTAS		1	1
TOTAL			0	3	4
DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1		
	SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE IES	RESPUESTA INCOMPLETA			1
TOTAL			1	0	1
DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES	1		
	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR	RESPUESTA INCOMPLETA			3
		SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION			
TOTAL			1		4
OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	RESPUESTA INCOMPLETA		2	
TOTAL				2	
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA		1	2
TOTAL				1	2
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS		1	
TOTAL				1	
TOTAL			16	38	47



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	GRUPO TRANSFORMACIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	0,00%	1		1	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	DESPECHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	SUBDIRECCIÓN DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
FEBRERO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0,00%	1	0	1	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0,00%	1	0	1	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE IES	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN	100,00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCIÓN RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACIÓN	100,00%	1	1	0	0
MARZO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
MARZO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	MODERNIZACION	100,00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN COBERTURA Y EFICIENCIA PRIMERA INFANCIA	100,00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0	0
TOTAL GENERAL			91,09%	101	92	9	0



Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ENERO	93,33%	15	14	1	0
FEBRERO	89,47%	38	34	3	1
MARZO	91,67%	48	44	4	0
TOTAL	91,09%	101	92	8	1

- De las 101 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el primer trimestre de 2013 fue de un 91,09%

El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de febrero con el 89,47%



Conclusiones

Al analizar el detalle de los ejes temáticos a los cuales se encuentran asociadas las quejas recibidas durante el trimestre, se evidencia que existe una gran concentración de las mismas bajo 3 ejes temáticos:

20 quejas relacionadas con el eje temático de procesos, específicamente por respuesta incompleta a solicitudes o consultas **(16.80%)**,

7 quejas relacionadas con el eje temático investigaciones disciplinarias por negligencia en el ejercicio de sus funciones (6.93%), las cuales fueron radicadas en su totalidad a la secretaria general por ser la dependencia encargada de la investigación.



Conclusiones

50 quejas de servicios relacionadas con el eje temático trámites de aseguramiento de la calidad de la educación superior (**49.50%**), todas se encuentra asignadas a la dirección de calidad para la educación superior.

Bajo estos 3 ejes temáticos se agrupa el **76.23%** del total de quejas del periodo.

En general, se observa un desempeño aceptable en el indicador (91.09%), sin embargo, es importante tener en cuenta que comparado con el trimestre anterior se disminuyó el porcentaje de oportunidad en un (4.91%), por la cual se recomienda que las dependencias responsables, realicen un análisis causal de las quejas recibidas y de las condiciones que impidieron la respuesta a tiempo, para formular el plan de mejoramiento con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes.



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**