

educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden

Julia Ines Bocanegra Aldana
Asesora Secretaria General

Informe de Quejas 3er Trimestre de 2011
Bogotá, Octubre de 2011



Contenido

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

Quejas del Sector Educativo

EJES TEMATICOS QUEJAS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 2011
INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR	233	198	319	335	1.085	334	264	370	968
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	92	73	111	69	345	70	110	89	269
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	27	11	16	36	90	22	18	53	93
ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	9	4	11	8	32	12	19	17	48
OTRAS ENTIDADES	19	8	6	32	65	8	7	2	17
ICETEX	1	2	0	3	6	1	1	5	7
INST DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	0	1	5	1	7	0	0	3	3
ICFES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	381	297	468	484	1.630	447	419	539	1.405

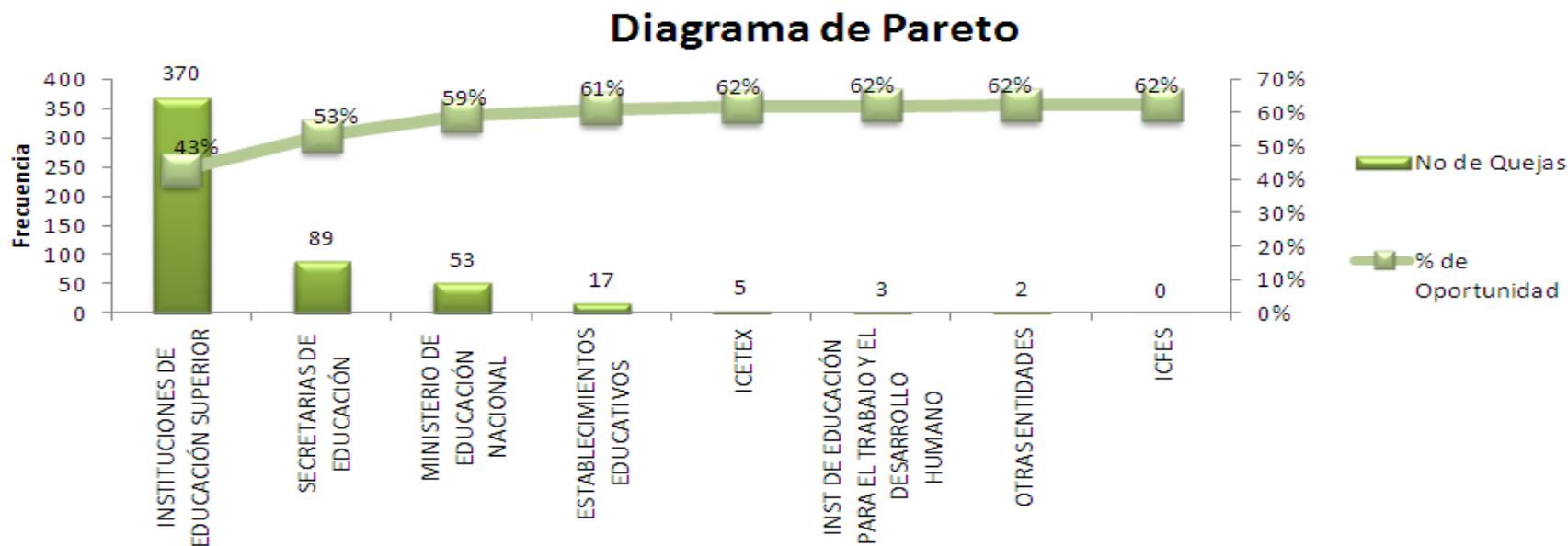
INFORMACIÓN HISTORICA	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	Total 1er Trimestre	Total 2do Trimestre	Total 3er Trimestre	Total 2011
TOTAL DOCUMENTOS	27.613	32.643	44.181	32.802	137.239	24.831	28.515	30.562	83.908
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	90,45%	93,40%	95,17%	92,88%	92,98%	93,80%	94,00%	93,22%	93,67%
TOTAL QUEJAS DEL SECTOR EDUCATIVO	381	297	468	484	1630	447	419	539	1.405
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,68%	97,32%	97,39%	96,26%	97,01%
TOTAL QUEJAS MEN	27	11	16	36	90	22	18	53	93
% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	67,85%	72,72%	81,25%	88,89%	77,78%	72,73%	77,78%	88,68%	82,80%

➤ En el tercer trimestre de 2011, el MEN recibió 30.562 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 93.22%.

➤ Se recibieron 539 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 96,26%.

➤ Para el Ministerio de Educación se presentaron 53 quejas, con una oportunidad en la respuesta del 88.68%.

Detalle por Entidad



Por entidades, el mayor volumen fue de las Instituciones de Educación Superior con 370 y una participación del 43%, seguida por las Secretarías de Educación con 89 y una participación del 10%, el MEN tuvo 53 quejas y una participación del 6.12%

Quejas Instituciones de Educación Superior

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Total 2011
IES PECUNIARIOS: COBROS NO CONTEMPLADOS, COSTO DE MATRICULA, DEVOLUCION DE DINEROS, MATRICULA EXTRAORDINARIA, SERVICIO MEDICO ASISTENCIAL, ASPECTOS ADMINIISTRATIVOS, ALUMNOS MALTRATO, ACOSO DISCRIMINACIÓN.	23	127	201	80	431	168	157	237	562
IES CALIDAD: ASPECTOS ACADEMICOS, BIBLIOTECA, CENTROS DE PRACTICA, FORMACION DE DOCENTES, MODIFICACION DE CONDICIONES PARA ACREDITACION Y REGISTRO CALIFICADO, NUMERO DE DOCENTES, PLAN DE ESTUDIOS, TUTORÍAS, DIFICULTAD PARA GRADO, MALTRATO	186	64	107	252	609	165	104	133	402
IES OTROS	19	4	5	3	31	1	3	0	4
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	5	3	6	0	14	0	0	0	0
TOTAL	233	198	319	335	1085	334	264	370	968

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 370 quejas en el tercer trimestre de 2011, El mayor número se presentó en aspectos pecuniarios con 237 quejas, seguidas por las de aspectos de calidad con 133.

Quejas Secretarías de Educación

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Total 2011
ORGANIZACION DE PLANTAS DE PERSONAL DIRECTIVO DOCENTE, DOCENTE Y ADMINISTRATIVO-CONCURSO DOCENTE-ACOSO LABORAL.	21	43	52	26	142	24	37	30	91
OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	18	11	16	19	64	12	13	29	54
MALOS MANEJOS DE RECURSOS FINANCIEROS	6	7	7	2	22	6	20	13	39
NIVELACION SALARIAL / PAGO DE SALARIOS / PRIMAS ENTRE OTROS	38	8	14	20	80	11	9	9	29
AMPLIACION DE COBERTURA	9	2	3	1	15	3	2	5	10
FALTA DE INFRAESTRUCTURA O INFRAESTRUCTURA DEFICIENTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	0	2	1	0	3	0	1	2	3
QUEJAS POR PRESTACIONES SOCIALES Y SERVICIOS DE SALUD	0	0	18	1	19	14	28	1	43
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION / SOLICITUDES / QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INCREMENTO DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	92	73	111	69	345	70	110	89	269

Para las Secretarías de Educación, se presentaron 89 quejas en el tercer trimestre de 2011, y el mayor volumen recibido fue por organización de plantas de Personal con 30 quejas.

Quejas Establecimientos Educativos

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Total 2011
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	3	2	0	0	5	3	1	9	13
CALIDAD: ASPECTOS ACADEMICOS, BIBLIOTECA, CENTROS DE PRACTICA, FORMACION DE DOCENTES, NUMERO DE DOCENTES, PLAN DE ESTUDIOS, TUTORÍAS, DIFICULTADES PARA GRADO, EVALUACION Y PROMOCION DE ESTUDIANTES.	1	0	2	4	7	7	6	2	15
OTROS	2	2	4	2	10	1	5	0	6
INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	3	0	3
COSTOS EDUCATIVOS: INCREMENTOS DE TARIFAS SUPERIORES A LO AUTORIZADO, COBROS DE TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN, ALOJAMIENTO, OTROS COBROS PERIÓDICOS, COBRO DE BONOS, COBROS ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA, LISTAS DE TEXTOS, UNIFORMES O ÚTILES. DERECHOS PECUNARIOS	1	0	1	2	4	1	2	0	3
ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON PLANTA DE PERSONAL	0	0	4	0	4	0	2	0	2
MALTRATO ALUMNOS Y VANDALISMO ALUMNOS	2	0	0	0	2	0	0	0	0
COBERTURA (FALTA DE CUPOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLEGIOS ACOSO A ALUMNOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	4	11	8	32	12	19	11	42

➤ Para los Establecimientos Educativos, se presentaron 11 quejas en el tercer trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue aspectos administrativos con 9 quejas , seguida por aspectos académicos con 2.

IceTex

EJES TEMÁTICOS	2010					2011			
	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	Total 2010	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Total 2011
IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER A CRÉDITOS	0	1	0	0	1	0	0	3	3
PRESTAMOS MAL LIQUIDADOS	1	1	0	1	3	0	0	2	2
INTERESES COSTOSOS	0	0	0	2	2	1	1	0	2
QUEJAS CONTRA SERVIDORES PUBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIOS CON EL ICETEX	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	2	0	3	6	1	1	5	7

- Para el IceTex se presentaron 5 quejas en el tercer trimestre de 2011, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue imposibilidad de acceder a créditos con 3 quejas, seguida por prestamos mal liquidados con 2.

Discriminado Quejas MEN

Consolidado Quejas MEN

TEMAS	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL 3er Trimestre
PROCESOS	7	10	9	26
SERVICIOS	5	5	6	16
FUNCIONARIOS	3	4	4	11
AMBIENTE	0	0	0	0
TOTAL	15	19	19	53

📌 En el tercer trimestre de 2011, se recibieron 53 quejas, de las cuales el mayor número fue por procesos con 26 quejas (49,1%).

Consolidado Por Procesos

DEPENDENCIA ²	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	5	2	11
SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	1	3	0	4
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	0	3	3
SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	0	2	2
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PREESCOLAR BASICA Y MEDIA, SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO DE COMPETENCIAS, SUBDIRECCIÓN DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE PERMANENCIA	1	0	0	1
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	0	0	1	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	0	1	1
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	1	0	1
Total general	7	10	9	26

Se recibieron 26 quejas en el tercer trimestre de 2011.

Discriminado Procesos por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	5	7	8	20
RESPUESTA INCOMPLETA	1	2	0	3
DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	1	1	3
Total general	7	10	9	26

- ▼ Por eje temático, de las 26 quejas presentadas por Procesos, el mayor número fue por “Demora en las respuestas a solicitudes o consultas” con 20.

Consolidado por Ejes y Dependencias

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			Total general
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	4	2	9
GRUPO DE CONVALIDACIONES	0	0	3	3
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	0	2	0	2
SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	0	0	1	1
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PREESCOLAR BASICA Y MEDIA, SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS, SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	1	0	0	1
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	0	1	0	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	0	1	1
Total general	5	7	8	20

Consolidado por Ejes y Dependencias

DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			Total general
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	2
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	0	1	1
Total general	1	1	1	3

Consolidado por Ejes y Dependencias

RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	1	1	0	2
SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	1	0	1
Total general	1	2	0	3

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
JULIO	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR,	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PREESCOLAR BASICA Y MEDIA, SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS, SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	DIANA CAROLINA RICO OROZCO, ANA CRISTINA CONTRERAS MARTINEZ, SARA ARRECHEA BANGUERA, MANUEL CRUZ, ANDRES HOYOS	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER55186	QUEJA CONTRA LA SUB. DE FOMENTO, SUB. DE REFERENTES, DIR. DE CALIDAD DE BASICA Y DESPACHO VICE DE BASICA POR DEMORA EN LAS REPUESTAS DE LOS RADICADOS 2010ER134459, 2011ER21262, 2011ER23606, 2011ER24506 Y 2011ER25298
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	PATRICIA LEONOR ESGUERRA MORALES	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2011ER50595	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE CITACION Y CONVOCATORIA DE REUNIONES DE LOS COMISIONADOS DE LA SALA DE ARTES
JULIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	JOSELIN PINTO GOMEZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER52521	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ATENCION Y SOLICITUD DE MATERIAL EDUCATIVO DE POTSPRIMARIA POR PARTE DEL FUNCIONARIO JOSELIN PINTO GOMEZ
JULIO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	BELARMINA LLAMAS DE DIAZ	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	COR2011ER58390	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2011ER18356
JULIO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MARIA DE LA PAZ MENDOZA LOZANO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER54285	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LAS CONSULTAS 2011ER30130, 2011ER32697, 2011ER35719 Y 2011ER14612
JULIO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	NORALBA CORREA TORO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER54287	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LAS CONSULTAS 2011ER22677

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
JULIO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	NORALBA CORREA TORO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER57490	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LAS CONSULTAS 2011ER39455
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	JONATAN NIETO CONDE	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER66082	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER55132
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	ANGELA MARIA RAMÍREZ BETANCUR	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER69015	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER44255
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	PATRICIA ESGUERRA MORALES	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2011ER68624	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LAS CITACIONES DE LOS COMISIONADOS DE LA SALA DE JUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES Y SALA DE ARTES
AGOSTO	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	OLGA LUCIA SANCHEZ POVEDA	QUEJAS PROCESOS MEN	RESPUESTA INCOMPLETA	COR2011ER69105	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ATENCION TELEFONICA DE LA SUBD. DE APOYO
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MANUEL BARRERO MONTENEGRO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	COR2011ER68970	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICION 2011ER59545
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	NORALBA CORREA TORO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER58870	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER37719

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MANUEL BARRERO MONTENEGRO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER58912	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER37712
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MANUEL BARRERO MONTENEGRO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER59790	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER37221
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	MANUEL BARRERO MONTENEGRO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER61392	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DE LA CONSULTA 2011ER37730
AGOSTO	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	BETTY BUITRAGO ROSERO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER60628	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2011ER51294
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DALBA NATALIA LINARES VALDERRAMA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	COR2011ER78071	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2011ER70089

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	ELEANORA ARDILA SEGURA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER73431	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER66281
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER74891	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER58536
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER75072	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER58942
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER81023	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER62810
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	ISRAEL PERILLA VACA	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER72599	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER55695

Detalle Procesos

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	ZULIMA SILVANA NATHALI MARIN MARIN	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER69110	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER43034
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	NORALBA CORREA TORO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER74867	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER39508
SEPTIEMBRE	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	NURY CONSTANZA CHACON CORONADO	QUEJAS PROCESOS MEN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	COR2011ER77231	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2011ER61658 Y 2011ER67451

Consolidado Por Servicios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			Total general
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
GRUPO DE CONVALIDACIONES	4	4	6	14
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	1	0	1
Total general	5	5	6	16

- Se recibieron 16 quejas por Servicios en el tercer trimestre de 2011.

Discriminado Servicios por Eje Temático

EJE TEMATICO NIVEL 2	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	4	4	6	14
SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - UTILIDAD	0	1	0	1
TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	1	0	0	1
Total general	5	5	6	16

- 
 Por eje temático, Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad, tuvo el mayor volumen con 14.

Consolidado por Ejes y Dependencia

SERVICIOS

TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
GRUPO DE CONVALIDACIONES	4	0	10	14
Total general	4	0	10	14

SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION -UTILIDAD

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	1	0	1
Total general	0	1	0	1

Consolidado por Ejes y Dependencia

SERVICIOS

TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1
Total general	1	0	0	1

Detalle Servicios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	ELSA CRISTINA RESTREPO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	COR2011ER54059	QUEJA POR IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN EL APLICATIVO VUMEN
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER52295	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2011ER2038, SOBRE EL TRAMITE DE CONVALIDACION FOLDER No. 34195, SAC: 359754 Y CORDIS 2010ER116285
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER52371	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2011ER2038, SOBRE EL TRAMITE DE CONVALIDACION FOLDER No. 34195, SAC: 359754 Y CORDIS 2010ER116285
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER52726	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2011ER2038, SOBRE EL TRAMITE DE CONVALIDACION FOLDER No. 34195, SAC: 359754 Y CORDIS 2010ER116285
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	PAUL ANDRES SAYAGO PORRAS	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER57598	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2011ER13611, SOBRE EL TRAMITE DE CONVALIDACION FOLDER No. 33534, SAC: 347800 Y CORDIS 2010ER83248

Detalle Servicios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	CLAUDIA MILENA DIAZ ULLOA	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER61475	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION SAC: 369014, CORDIS 2011ER1294 Y FOLDER:34780
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	LEONOR CARRERO ZALDUA	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER65871	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION SAC: 376273, CORDIS 2011ER15494, FOLDER: 35177 Y SAC: 376275, CORDIS 2011ER15501, FOLDER: 35178
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER66411	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION SAC: 372329, CORDIS 2011ER6988 Y FOLDER:34971
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER69857	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION SAC: 365759, CORDIS 2010ER132616 Y FOLDER:34551
AGOSTO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	CLARA INES DIAZ LEON	CLARA INES DIAZ LEON / OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	QUEJAS SERVICIOS MEN	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - UTILIDAD	COR2011ER59103	QUEJA POR DAÑOS EN LOS LINK DE INGRESO AL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO

Detalle Servicios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER72366	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 377252, FOLDER: 37253 Y CORDIS: 2011ER18037
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	JOHN SAMUEL LOPEZ	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER73358	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 378613, FOLDER: 35366 Y CORDIS: 2011ER22327 Y SAC: 378615, FOLDER: 35367 Y CORDIS: 2011ER22328
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	LORENA SOLER NIÑO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER74220	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 377556, FOLDER: 35274 Y CORDIS: 2011ER18883
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	LEONOR CARRERO ZALDUA	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER75040	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 376273, FOLDER: 35177 Y CORDIS: 2011ER15494 Y SAC: 376275, FOLDER: 35178 Y CORDIS: 2011ER15501
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	DAVIANA LUCIA OVIEDO PINTO	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER77620	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 379428, FOLDER: 35439 Y CORDIS: 2011ER24603
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	VIVIAN NATALIA MUNAR DUARTE	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO / DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	QUEJAS SERVICIOS MEN	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. OPORTUNIDAD	COR2011ER80380	QUEJA POR DEMORA EN LA CONV ALIDACION: SAC: 380471, FOLDER: 35516 Y CORDIS: 2011ER27563

Consolidado Por Funcionarios

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	0	0	2	2
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	1	0	1
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	0	1	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1
AUDITOR GRUPO DE LEY 21	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE ACCESO	1	0	0	1
Total general	3	4	4	11

Se recibieron *11* quejas en el tercer trimestre de 2011

Discriminado Funcionarios por Eje Temático

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	2011			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	3	3	3	9
CORRUPCIÓN	0	0	1	1
NEGLIGENCIA	0	1	0	1
Total general	3	4	4	11

-  Por eje temático, de las 11 quejas presentadas contra Funcionarios, el mayor número fue por “Irregularidades en el ejercicio de sus funciones” con 9.

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	0	0	2	2
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	0	0	1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	1
AUDITOR GRUPO DE LEY 21	0	1	0	1
SUBDIRECCION DE ACCESO	1	0	0	1
Total general	3	3	3	9

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

NEGLIGENCIA DE SERVIDORES

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	1	0	1
Total general	0	1	0	1

Consolidado por Ejes y Dependencia

FUNCIONARIOS

CORRUPCIÓN

DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	0	1	1
Total general	0	0	1	1

Detallado Por Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
JULIO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ACCESO	ALMA ROSA AGUALIMPIA DUALIBY	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER49528	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LAS CONSULTAS 2010ER135953
JULIO	SECRETARIA GENERAL	GRUPO DE CONVALIDACIONES	GLORIA CLEMENCIA GUARIN	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER52716	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE NEGLIGENCIA, INCOMPETENCIA Y SILENCIO ADMINISTRATIVO POR PARTE DE LA COORDINADORA DEL GRUPO DE CONVALIDACION
JULIO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	JOHANA ALDANA CRANE	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER53989	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PROCESO DE INVESTIGACION CONTRA LA ESCUELA NAVAL DE CADETES "ALMIRANTE PADILLA"
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL	ANA ILMA ORTIZ CASTAÑO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2011ER59811	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES DENTRO DEL PROCESO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DE LA SRA GLORIA PATRICIA QUINTERO NARANJO
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	NORBERTO RODRIGUEZ TORRES	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZALEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2011ER61192	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL COBRO DE DINERO POR UN CURSO
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	AUDITOR GRUPO DE LEY 21	JUAN CARLOS RINCON BOTERO	FLOR ALBA RIVERA TRIANA / GRUPO LEY 21	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2011ER62435	QUEJA POR MALTRATO VERBAL Y DE EXPRESION VERBAL POR PARTE DEL INTERVENTOR DEL GRUPO DE LEY 21

Detallado Por Funcionarios

MES	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	CONTRA QUIEN ES	A CARGO	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	JOHANA PATRICIA GARCIA POVEDA	MARIA LILIA CASTAÑEDA / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	NEGLIGENCIA DE SERVIDORES	2011ER60080	QUEJA POR LA PRESUNTA FALTA DE COMPROMISO EN LAS RESPUESTAS DADAS A LOS CIUDADANOS POR PARTE LA OFICINA DE TECNOLOGIA
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE APOYO A LAS IES	REMBERTO JESUS DE LA HOZ REYES	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	CORRUPCIÓN	COR2011ER77372	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DEL EXFUNCIONARIO REMBERTO JESUS DE LA HOZ REYES EN LA ELECCION DEL RECTOR DEL INFOTEP
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	LUIS GUSTAVO FIERRO MAYA	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER69430	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES AL VENDER INFORMACION CONFIDENCIAL DEL MINISTERIO POR PARTE DEL SERVIDOR LUIS GUSTAVO FIERRO MAYA
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	LILIAN ROCIO MENDOZA	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER73062	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN GENERACION DE RESTRASOS DE REVISION DE DOCUMENTACION INCURRIENDO EN EL ATRASO DE LA GENERACION DE 8 CONTRATOS
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	CLAUDIA FARIDE GARZON MOSSO	LAURA VICTORIA FAJARDO GONZÁLEZ / SECRETARIA GENERAL	QUEJAS FUNCIONARIOS MEN	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	COR2011ER79540	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA GENERACION DE TIQUETES A COMISIONADOS SIN PREVIA AUTORIZACION DE ACTO ADMINISTRATIVO

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

			3ER TRIMESTRE DE 2011			
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PREESCOLAR BASICA Y MEDIA, SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS, SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	0	0	1
TOTAL			1	0	0	1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	0	0	1	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
TOTAL			0	0	2	2
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. - OPORTUNIDAD	4	4	6	14
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	3	3
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	2	0	2
		RESPUESTA INCOMPLETA	1	1	0	2
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN E.S. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	1	0	0	1
TOTAL			6	7	9	22

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

			3ER TRIMESTRE DE 2011			
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	1	0	0	1
TOTAL			1	0	0	1
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	RESPUESTA INCOMPLETA	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	0	0	1	1
TOTAL			0	0	1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	1	1	0	2
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	3	4	2	9
TOTAL			4	5	2	11

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

			3ER TRIMESTRE DE 2011			
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	1	0	1
TOTAL			0	1	0	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION - UTILIDAD	1	0	0	1
		DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	0	0	1	1
TOTAL			1	0	1	2

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

			3ER TRIMESTRE DE 2011			
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	EJE TEMATICO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ACCESO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	0	0	1
	GRUPO DE CONVALIDACIONES		1	0	0	1
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA		1	0	0	1
	SECRETARIA GENERAL		0	1	0	1
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS		0	1	0	1
	AUDITOR GRUPO DE LEY 21		0	1	0	1
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR		0	0	2	2
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1	
	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	NEGLIGENCIA	0	1	0	1
	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	CORRUPCIÓN	0	0	1	1
TOTAL			3	4	4	11
TOTAL 3ER TRIMESTRE 2011			16	18	19	53

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

		3ER TRIMESTRE DE 2011				
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE PREESCOLAR BASICA Y MEDIA, SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS, SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACIÓN	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	2	0	0	2	100%
TOTAL		2	0	0	2	100%
DIRECCIÓN DE CALIDAD PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	15	2	0	17	88%
	SUBDIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	4	0	0	4	100%
	SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	0	1	100%
TOTAL		20	2	0	22	91%
DIRECCIÓN DE COBERTURA Y EQUIDAD	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTIÓN TERRITORIAL	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%

Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

		3ER TRIMESTRE DE 2011				
DEPENDENCIA ASIGNADA	DEPENDENCIA GENERADORA DE LA QUEJA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL 1ER TRIMESTRE 2011	% de OPORTUNIDAD
OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	8	2	1	11	73%
TOTAL		8	2	1	11	73%
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	1	0	0	1	100%
TOTAL		1	0	0	1	100%
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	0	0	2	100%
TOTAL		2	0	0	2	100%
SECRETARIA GENERAL	SUBDIRECCION DE ACCESO	1	0	0	1	100%
	GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1	0	0	1	100%
	SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1	0	0	1	100%
	AUDITOR GRUPO DE LEY 21	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	2	0	0	2	100%
	SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0	0	1	100%
	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0	0	1	100%
	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE IES	0	1	0	1	0%
TOTAL		10	1	0	11	91%
TOTAL ER TRIMESTRE 2011		47	5	1	53	88,68%

Detallado del Estado de la Queja por Mes

3ER SEMESTRE DE 2011					
MES	FINALIZADA A TIEMPO	FINALIZADA FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO	TOTAL QUEJAS	% OPORTUNIDAD
Julio	163	6	0	169	96,45%
Agosto	218	3	2	223	97,76%
Septiembre	139	8	0	147	94,56%
TOTAL	520	17	2	539	96,47%

 Por estado de la queja, en el mes de Agosto se recibió el mayor volumen de quejas, 218, y *el mejor porcentaje de oportunidad en la respuesta*. En el mes de septiembre, presentaron menos quejas, 139, y el mas bajo porcentaje de oportunidad en la respuesta, 8 finalizadas fuera de tiempo.

Resumen del Trimestre

- En el tercer trimestre de 2011 se presentaron 520 quejas.
- Discriminando las quejas contra el Ministerio por Dependencia, se presentaron 53 quejas.
- Las 53 quejas por temas, fueron: Procesos con 26, Servicios con 16 y Funcionarios con 11.
- En el tercer trimestre de 2011, se enviaron mensualmente los informes de quejas a cada una de las dependencias, con el estado actual de la queja en su momento y las recomendaciones respectivas, para el mejoramiento en la oportunidad de la respuesta.



educación de calidad

EL CAMINO PARA LA PROSPERIDAD

**Ministerio de
Educación Nacional**
República de Colombia



Libertad y Orden