

Unidad de Atención al ciudadano

Informe de quejas - tercer Trimestre de 2014
Bogotá, Octubre de 2014

Contenido

Quejas del Sector Educativo

Detalle por Entidad

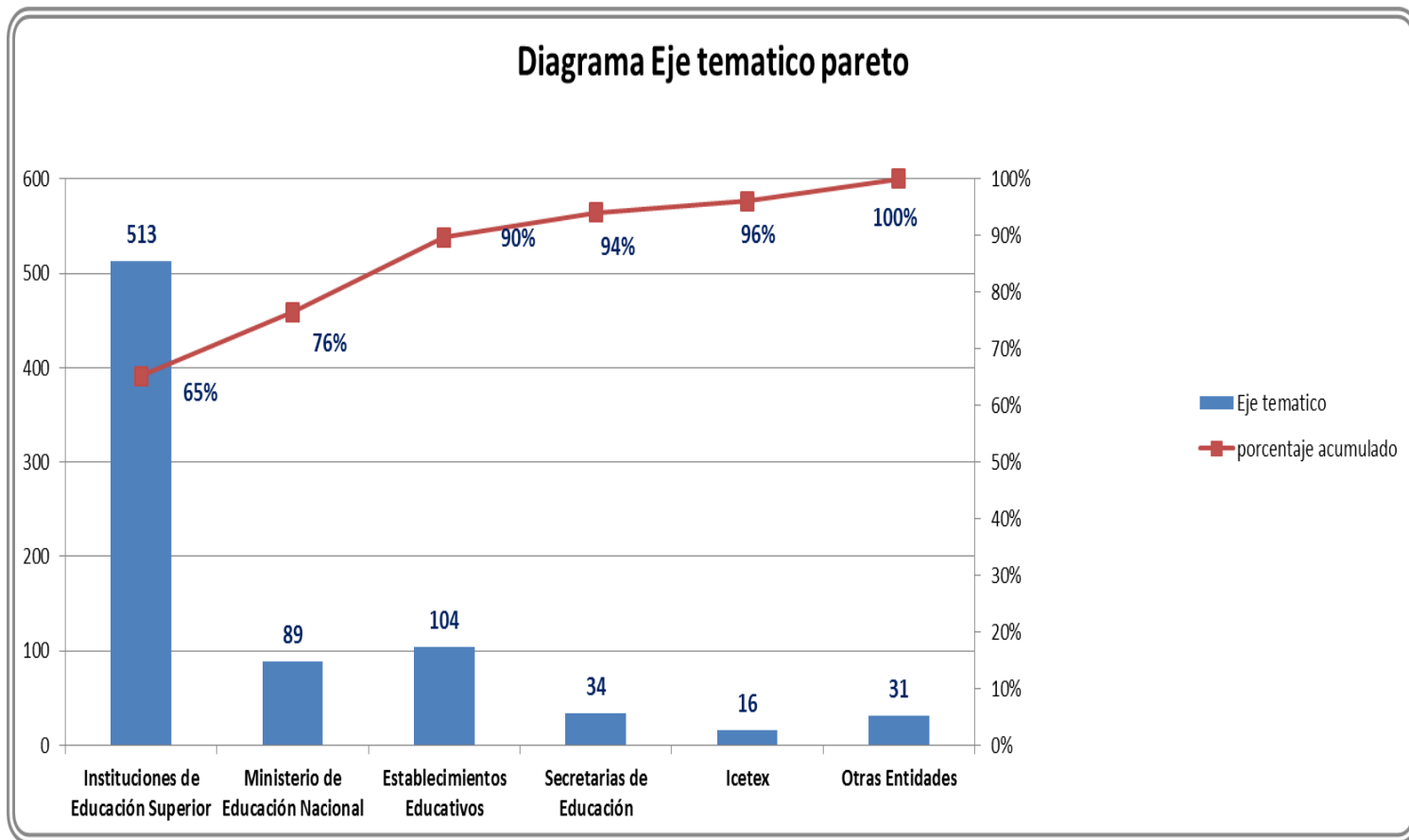
Quejas del MEN

Quejas y reclamos del Sector educativo

Ejes Temáticos Quejas	Año 2013				Año 2014		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre
Instituciones de Educación Superior	352	308	332	416	364	456	513
Ministerio de Educación Nacional	101	114	126	118	82	160	89
Secretarías de Educación	48	107	71	49	91	55	35
Establecimientos Educativos	38	12	58	60	53	77	103
Otras Entidades	11	10	9	23	5	23	47
Total	550	551	596	666	595	771	787

Información Histórica	Año 2013				Año 2014		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre
Total Documentos	35.718	45.094	48.762	51.298	45.869	52.224	59.676
% Oportunidad en la Respuesta	94,79%	93,78%	95,81%	96,75%	95,56%	96,65%	100,00%
Total Quejas del Sector Educativo	550	551	596	666	595	771	787
% Oportunidad en la Respuesta	96,18%	91,11%	95,48%	95,94%	95,51%	96,75%	100,00%
Total Quejas MEN	101	114	126	118	82	160	89
% Oportunidad en la Respuesta	91,09%	88,00%	97,62%	90,68%	84,14%	93,00%	100,00%

Detalle por entidad



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el tercer trimestre del 2014, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 513 quejas y una participación de 65%, seguidas por las quejas de Establecimientos educativos con 104 casos y una participación de 13%.

Quejas – Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2013				Año 2014			
	1 er. Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
IES Calidad: Bibliotecas, Centros de Práctica, formación de Docentes, Modificación de Registro Calificado, numero de docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultad para grado, Maltratos.	337	265	285	262	302	329		
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	0	43	11	67	59	120		
Infraestructura Física y Administrativa.	15	0	36	87	3	7		
Total	352	308	332	416	364	456		

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 513 quejas en el tercer trimestre de 2014. El mayor número se presentaron por los criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, entre otros) con un total de 375, seguidas por quejas asociadas a aspectos Pecuniarios (Cobros no contemplados, costos, devoluciones) con 129 quejas y por ultimo quejas que tienen fundamento en base a Infraestructura física y administrativa, con un total de 9 quejas.

Quejas – Secretarías de Educación

Ejes Temáticos	2013				2014		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	19	68	47	19	39	26	8
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Ninguno de los Anteriores	16	21	9	9	15	9	6
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	5	3	4	6	8	6	2
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	1	1	9	1	3	2
Malos Manejos de Recursos Financieros	5	9	5	4	5	5	2
Ampliación de Cobertura	2	4	3	2	16	6	15
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	0	0	2	0	6	0	0
Banco de Oferentes	0	1	0	0	1	0	0
Total	48	107	71	49	91	55	35

Para las Secretarías de Educación, se presentaron 35 quejas en el tercer trimestre de 2014, siendo la Ampliación de Cobertura, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 15 quejas.

Quejas – Establecimientos Educativos

Ejes Temáticos	2013				2014		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	19	0	34	20	26	16	6
Calidad: Aspectos Académicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formación de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultades para Grado, Evaluación y Promoción de Estudiantes.	10	1	1			11	37
Malos Manejos de Recursos Financieros	8	0	23	22	15	27	5
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.	1	1		1	5	5	11
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	0	9		15	7	17	39
Otro	0						
Infraestructura Fisica	0	1		2		1	5
Total	38	12	58	60	53	77	103

En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 103 quejas en el periodo, y el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal con 39 casos.

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

Consolidado quejas y reclamos Ministerio de Educación Nacional

Tipo	Año 2013				Año 2014		
	1° Trimestre	2do.Trimestre	3ro.Trimestre	4to.Trimestre	1er. Trimestre	2do.Trimestre	3er.Trimestre
Reclamo Proceso	26	22	34	44	9	15	4
Queja Funcionario	16	27	25	36	32	51	43
Reclamo Servicio	59	65	67	38	41	94	42
Ambiental	0	0	0	0	0	0	0
Total	101	114	126	118	82	160	89

En el tercer trimestre de 2014, se evidencia una disminución de **37** quejas con relación al mismo periodo del 2013. Se recibieron 89 de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas de Funcionarios, con un total de 43 y una participación del 48%.

Consolidado Reclamos Procesos MEN

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Calidad para la Educación Superior	19	12	11	42
Total				42

Se recibieron 42 reclamos contra procesos del Ministerio en el tercer trimestre de 2014. La única dependencia con reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior.

Julio fue el mes en el cual se recibieron mas reclamos 19. Agosto y Septiembre recibieron 12 y 11 reclamos respectivamente.

Reclamos procesos MEN detalle de eje temático /dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes o consultas				
Dependencias	julio	agosto	septiembre	Total
Dirección de calidad para la educación Superior	1		0	1
Secretaria general		1		1
Total	1	1	0	2

Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	julio	agosto	septiembre	Total
Dirección de Cobertura y Equidad		1		1
Secretaria general		1		1
Total		2		2

En el tercer trimestre se presentaron 4 reclamos de procesos; 2 por demora en respuesta a solicitud o consultas y 2 por respuesta incompleta. Y las dependencias a la cual se le radico el mayor numero de reclamos por proceso fue secretaria general

Reporte detallado de reclamos – procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER101963	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE ACUERDO A LA RESPUESTA PARCIAL SADA A LA CONSULTA 2014ER50118	ELKIN ANDRES INFANTE MARTINEZ
AGOSTO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER116950	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER102788, SIN ADJUNTAR LA RESPUESTA ENUNCIADA EN EL REQUERIMIENTO	ENRIQUE BOLIVAR GUZMAN
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER121685	QUEJA POR PRESUNTA DEMORA EN LOS REQUERIMIENTOS PARA PAGO DE COMISIONES	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER123639	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER107304, SIN ADJUNTAR LA RESPUESTA ENUNCIADA EN EL REQUERIMIENTO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO

Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencias a las cuales se les radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Calidad para la Educación Superior	19	12	11	42
Total				42

- ❖ En el tercer trimestre de 2014, se recibieron 42 reclamos contra el servicio de trámites de aseguramiento de la calidad , que ofrece el Ministerio.
- ❖ El mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos fue Julio, con 19.
- ❖ La dependencia en la cual se radicaron los reclamos de servicios fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior.

Reclamos Servicios - Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2014			
	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Suministro y Divulgación de la Información - Claridad	1			1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	4	1		5
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	14	11	11	36
Total general	19	12	11	42

- De los 42 reclamos presentados por servicios, 36 están relacionadas con la falta de oportunidad para realizar trámites de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior.

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	ASISTENCIA TÉCNICA - EFICACIA	2014ER93216	RECLAMO POR PRESUNTAS FALLAS EN EL APLICATIVO DE SACES PARA PAGO DE LA SOLICITUD DE REGISTROS CALIFICADOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (EDUARDO ALARCON TORRES)
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER102950	RECLAMO POR LA MALA ATENCION, DISPOSICION Y MANEJO DADO DE PARTE DEL GRUPO DE CONVALIDACIONES AL TRAMITE DE CONVALIDACION, EN LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 517660, CORDIS: 2013ER107379 Y FOLDER: 47052	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER89206	RECLAMO POR REPRESENTACION DE SOLICITUDES DE ACREDITACION Y REACREDITACION DE REGISTROS DE DIFERENTES UNIVERSIDADES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER89207	RECLAMO POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ASIGNACION, PAGO Y DEMAS PROCEDIMIENTOS INTERNOS DE LA SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER91732	RECLAMO POR LA FALTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "PENDIENTE FIRMA." y no se evidencia respuesta al ciudadano (Físico)
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER100041	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 564303, CORDIS: 2014ER31245 Y FOLDER: 50927	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER103491	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 551864, CORDIS: 2014ER6267 Y FOLDER: 49994	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER104912	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 563920, CORDIS: 2014ER30207 Y FOLDER: 50899	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENT O	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER87744	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 555803, CORDIS: 2014ER14423 Y FOLDER: 50325	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER87809	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 540467, CORDIS: 2013ER159448 Y FOLDER: 48798	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER89627	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 496056, CORDIS: 2013ER59300 Y FOLDER: 45583	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER91919	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 559153, CORDIS: 2014ER21490 Y FOLDER: 50567	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER92293	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 554175, CORDIS: 2014ER11022 Y FOLDER: 50192	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER92787	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 559144, CORDIS: 2014ER21452 Y FOLDER: 50566	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER93722	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 558060, CORDIS: 2014ER19096 Y FOLDER: 50480	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER94863	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 551403, CORDIS: 2014ER5290 Y FOLDER: 49956	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER95052	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 542150, CORDIS: 2013ER163282 Y FOLDER: 48939	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER98181	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 548273, CORDIS: 2013ER180539 Y FOLDER: 49648	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER99159	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 564275, CORDIS: 2014ER31176 Y FOLDER: 50925	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER108218	RECLAMO POR DEMORA EN EL PAGO DE HONORARIO A PARACADEMICO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "IDENTICA CONSULTA PRESENTARON CON EL RADICADO ER 110435, CON EL CUAL SE DARA LA RESPUESTA.I.", pero la respuesta dada al requerimiento con el que la unificaron no fue adjuntado a este requerimiento (Web)
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER109311	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 562955, CORDIS: 2014ER28653 Y FOLDER: 50837	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER109318	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 562935, CORDIS: 2014ER28623 Y FOLDER: 50836	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER109323	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 562698, CORDIS: 2014ER28203 Y FOLDER: 50812	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER109452	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 566931, CORDIS: 2014ER37146 Y FOLDER: 51112	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER11705	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 562403, CORDIS: 2014ER27594 Y FOLDER: 50785	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER113640	RECLAMO REMITIDA POR LA PROCURADURIA, POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 562912, CORDIS: 2014ER28556 Y FOLDER: 50834	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER117123	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 569915, CORDIS: 2014ER43681 Y FOLDER: 51295	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER122416	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 568640, CORDIS: 2014ER41074 Y FOLDER: 51220 Y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 568657, CORDIS: 2014ER41111 Y FOLDER: 51222	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER124689	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 571079, CORDIS: 2014ER46431 Y FOLDER: 51412	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER107095	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 562971, CORDIS: 2014ER28692 Y FOLDER: 50840	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER118656	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 558374, CORDIS: 2014ER19645 Y FOLDER: 50510	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente e respuesta "... LE RECOMENDAMOS COMUNICARSE CON LA UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO, PARA SU RESPECTIVA NOTIFICACION...", pero el ciudadano en la misma reclamación esta dando acuse de recibido de su notificación electrónica, por lo cual la respuesta dada no es pertinente con la reclamación del convalidante (Web)
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER138994	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 575860, CORDIS: 2014ER58578 Y FOLDER: 51785	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER132031	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 569915, CORDIS: 2014ER43681 Y FOLDER: 51295	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER132842	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 574537, CORDIS: 2014ER55016 Y FOLDER: 51663	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER133919	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 572628, CORDIS: 2014ER50610 Y FOLDER: 51537 Y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 572677, CORDIS: 2014ER50733 Y FOLDER: 51541	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER134141	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 562901, CORDIS: 2014ER8532 Y FOLDER: 50832	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER137596	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 577908, CORDIS: 2014ER61963 Y FOLDER: 51910	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER137605	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 578746, CORDIS: 2014ER63732 Y FOLDER: 51966	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER138888	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 575860, CORDIS: 2014ER58578 Y FOLDER: 51785	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER140315	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 576476, CORDIS: 2014ER59637 Y FOLDER: 51823	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENT O	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER140787	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 574142, CORDIS: 2014ER54150 Y FOLDER: 51639	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER140829	RECLAMO POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 568321, CORDIS: 2014ER40425 Y FOLDER: 51196	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total General
Oficina Asesora Jurídica	5	5	10	20
Dirección de Calidad Para la Educación Preescolar, Básica y Media			1	1
Dirección de Cobertura y Equidad		1		1
Grupo de Convalidaciones	2		1	3
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información		1		1
Subdirección de Monitoreo y Control	1			1
Subdirección de Talento Humano	1			1
Grupo de Atención Al Ciudadano	1		1	2
Grupo de Gestión Documental		6		6
Inci			1	1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	1			1
Subdirección de Inspección y Vigilancia		2	1	3
subdirección de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior		1		1
Viceministerio de Preescolar, básica y Media			1	1
			total general	43

- En el tercer trimestre de 2014 se recibieron 43 quejas contra servidores del Ministerio. La dependencia que generó el mayor número de quejas, fue la oficina de asesoría jurídica con 20 quejas.

Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje temático 2	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Corrupción		1		1
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	2	7	2	11
Negligencia en el ejercicio de sus funciones	9	8	14	31
Total general	11	16	16	43

- ❖ Por eje temático, de las 43 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 31 casos.

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER89172	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL DESARROLLO Y AUDITORIAS DE COMPUTADORES PARA EDUCAR	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER94112	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	FLOR ALBA CARVAJAL BAYONA	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER54682	QUEJA POR NEGLIGENCIA EN LA DEMORA A RESPEU STAAL DERECHO DE PETICION 2012ER76254, EN RELACION AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO 2012ER11990, SAC: 415199 Y FOLDER: 38825	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER55234	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 20120009100	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER67511	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN MORA DE TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO 2013ER85326, SAC: 508103 Y FOLDER: 46333	GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER68896	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00184	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER69319	QUEJA POR MORA DE REMISION DE DOCUMENTOS PARA TRAMITE DE PENSION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER89161	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER91307	QUEJA POR INASISTENCIA A AUDIENCIA, GENERANDO LA DECLARATORIA DESIERTA DEL RECURSO DE APELACION PROCESO JUDICIAL 2012-00072-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER93857	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICION 2014ER46120	ROSA NIDIA ALVAREZ BAUTISTA	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER95550	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00007-00 Y 2013-00805-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	CORRUPCION	2013ER60594	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE CORRUPCION EN LA GENERACION DEL CONCEPTO SOLICITADO CON RADICADO 2011ER85191	BELARMINA LLAMAS DE DIAZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60576	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60797	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60954	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN REVELACIÓN DE INFORMACIÓN QUE FORMA PARTE DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA ADELANTADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, EN CONTRA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60970	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61297	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61816	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER63198	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER59727	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER32344, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y POR REMITIR AL CIUDADANO DE PERSONA EN PERSONA SIN RESPUESTA.	NORALBA CORREA TORO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61415	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE ADMINISTRAR LA PLATAFORMA DE LA CONVOCATORIA DE PARES ACADEMICOS	NELLY PATRICIA MORALES CAPERA	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER107271	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA POR ABRIR PROCESO DISCIPLINARIO A LA UPTC SIN SUSTENTO PROBATORIO	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER109191	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00193-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER117734	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE FALLO DEL PROCESO JUDICIAL 2013-00004-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER117760	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIAL NO CONTESTAR LOS PROCESOS JUDICIALES 2012-0024, 2012-0186, 2012-0188, 2012-0189, 2012-0190, 2012-0192, 2012-0193, 2012-0209, 2012-0223, 2012-0224, 2012-0226, 2012-0231, 2012-0233, 2012-0266, 2012-0284, 2012-0338, 2012-0360, 2012-0369, 2013-0021, 2013-0024, 2013-0059, 2013-0072 Y 2013-0218	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER117765	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE FALLO DE LA ACCION DE TUTELA 2013-00206-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER115621	QUEJA POR NEGLIGENCIA DE PARTE DE LA ENTIDAD EN RELACION AL ACOMPAÑAMIENTO EN LA SUPERVISION DEL CONTRATO 1008 DE 2012 Y POR AMENAZAS EN LA SUPERVISION DEL MISMO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER127816	QUEJA TRASLADADA POR LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION POR PRESUNTAS IREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INCI	JAVIER SANCLEMENTE ARCINIEGAS	INCI	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER141286	QUEJA POR PRESUNTAS IREGULARIDADES EN LA CELEBRACION DE CONTRATOS Y ENCARGOS DE CARGOS	MONICA PATRICIA FIGUEROA DORADO Y OTROS	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	esta finalizada con el siguiente comentario " POR INSTRUCCION DR WILLIAM SE ENTREGA A
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER127833	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00065 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER130872	QUEJA POR PRESUNTAS IREGULARIDADES EN LAS INVESTIGACIONES DE QUEJAS DE Educación SUPERIOR	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER132572	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00736 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER132577	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00162 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER137534	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A QUEJA POR PROCEDIMIENTO DE LA SECRETARIA DE Educación DE CHIA EN RELACION A COSTOS EDUCATIVOS DE COLEGIOS PRIVADOS	ELIANA IANNINI BOTERO	VICEMINISTERIO DE PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER137578	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00008-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER139961	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 20080039502	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140461	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2012 00423 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140481	QUEJA TRASLADADA POR PROCURADURIA POR POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION DE JULIAN DAVID PEÑUELA PACHECO (CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 533449, CORDIS: 2013ER142886 Y FOLDER: 48201)	LAURA FERNANDA ABDALA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140539	QUE POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN EL HORARIO LABORAL Y POR EL SERVICIO RECIBIDO EN LA NOTIFICACION DE RESOLUCION	JULIA INES BOCANEGRA ALDADA	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142791	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00104 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENT O	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142801	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00789 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142814	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00739 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142833	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00675 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER89172	QUEJA POR PRESUNTAS IREGULARIDADES EN EL DESARROLLO Y AUDITORIAS DE COMPUTADORES PARA EDUCAR	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
JULIO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER94112	QUEJA POR PRESUNTAS IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	FLOR ALBA CARVAJAL BAYONA	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER54682	QUEJA POR NEGLIGENCIA EN LA DEMORA A RESPEU STA AL DERECHO DE PETICION 2012ER76254, EN RELACION AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO 2012ER11990, SAC: 415199 Y FOLDER: 38825	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER55234	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 20120009100	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER67511	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN MORA DE TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO 2013ER85326, SAC: 508103 Y FOLDER: 46333	GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER68896	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00184	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER69319	QUEJA POR MORA DE REMISION DE DOCUMENTOS PARA TRAMITE DE PENSION	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER89161	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER91307	QUEJA POR INASISTENCIA A AUDIENCIA, GENERANDO LA DECLARATORIA DESIERTA DEL RECURSO DE APELACION PROCESO JUDICIAL 2012-00072-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER93857	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICION 2014ER46120	ROSA NIDIA ALVAREZ BAUTISTA	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER95550	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00007-00 Y 2013-00805-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	CORRUPCION	2013ER60594	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES DE CORRUPCION EN LA GENERACION DEL CONCEPTO SOLICITADO CON RADICADO 2011ER85191	BELARMINA LLAMAS DE DIAZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60576	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60797	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60954	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN REVELACIÓN DE INFORMACIÓN QUE FORMA PARTE DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA ADELANTADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL, EN CONTRA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER60970	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61297	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61816	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER63198	QUEJA POR PRESUNTAS INCONSISTENCIA EN EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL CONTRATO DE LA FIRMA CSA	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER59727	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER32344, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y POR REMITIR AL CIUDADANO DE PERSONA EN PERSONA SIN RESPUESTA.	NORALBA CORREA TORO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER61415	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DEL FUNCIONARIO ENCARGADO DE ADMINISTRAR LA PLATAFORMA DE LA CONVOCATORIA DE PARES ACADEMICOS	NELLY PATRICIA MORALES CAPERA	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER107271	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA POR ABRIR PROCESO DISCIPLINARIO A LA UPTC SIN SUSTENTO PROBATORIO	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER109191	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00193-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11734	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE FALLO DEL PROCESO JUDICIAL 2013-00004-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER117760	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIAL NO CONTESTAR LOS PROCESOS JUDICIALES 2012-0024, 2012-0186, 2012-0188, 2012-0189, 2012-0190, 2012-0192, 2012-0193, 2012-0209, 2012-0223, 2012-0224, 2012-0226, 2012-0231, 2012-0233, 2012-0266, 2012-0284, 2012-0338, 2012-0360, 2012-0369, 2013-0021, 2013-0024, 2013-0059, 2013-0072 Y 2013-0218	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER117765	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE FALLO DE LA ACCION DE TUTELA 2013-00206-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER15621	QUEJA POR NEGLIGENCIA DE PARTE DE LA ENTIDAD EN RELACION AL ACOMPAÑAMIENTO EN LA SUPERVISION DEL CONTRATO 1008 DE 2012 Y POR AMENAZAS EN LA SUPERVISION DEL MISMO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER127816	QUEJA TRASLADADA POR LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL INCI	JAVIER SANCLEMENTE ARCINIEGAS	INCI	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER141286	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CELEBRACION DE CONTRATOS Y ENCARGOS DE CARGOS	MONICA PATRICIA FIGUEROA DORADO Y OTROS	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "POR INSTRUCCION DR WILLIAM SE ENTREGA A DISCIPLINARIOS" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER127833	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00065 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER130872	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LAS INVESTIGACIONES DE QUEJAS DE Educación SUPERIOR	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER132572	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00736 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER132577	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00162 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER137534	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A QUEJA POR PROCEDIMIENTO DE LA SECRETARIA DE Educación DE CHIA EN RELACION A COSTOS EDUCATIVOS DE COLEGIOS PRIVADOS	ELIANA IANNINI BOTERO	VICEMINISTERIO DE PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER137578	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00008-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER139961	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 20080039502	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140461	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2012 00423 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140481	QUEJA TRASLADADA POR PROCURADURIA POR POSIBLES IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION DE JULIAN DAVID PEÑUELA PACHECO (CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 533449, CORDIS: 2013ER142886 Y FOLDER: 48201)	LAURA FERNANDA ABDALA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER140539	QUE POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN EL HORARIO LABORAL Y POR EL SERVICIO RECIBIDO EN LA NOTIFICACION DE RESOLUCION	JULIA INES BOCANEGRA ALDADA	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142791	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00104 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado por Dependencias y Ejes temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENT O	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142801	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00789 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142814	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00739 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER142833	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013 00675 00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	100%	31	31	0	0
AGOSTO	100%	31	31	0	0
SEPTIEMBRE	100%	27	27	0	0
Total	100%	89	89	0	0

- De las 89 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el tercer trimestre de 2014, fue de un 100%.

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER101963	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER93216	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER102950	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER89206	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER89207	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER91732	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER100041	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER103491	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER104912	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER87744	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER87809	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER89627	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER91919	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER92293	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER92787	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER93722	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER94863	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER95052	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER98181	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER99159	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER89172	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER94112	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER54682	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER55234	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER67511	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER68896	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER69319	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER89161	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER91307	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER93857	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER95550	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER108218	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER109311	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER109318	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER109323	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER109452	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER111705	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER113640	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER117123	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER122416	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER124689	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER107095	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER118656	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER116950	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER60594	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER60576	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER60797	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER60954	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER60970	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER61297	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER61816	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER63198	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER59727	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER61415	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER107271	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER109191	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER117734	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER117760	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER117765	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER115621	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100,00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER121685	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2014ER123639	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER138994	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER132031	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER132842	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER133919	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER134141	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER137596	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER137605	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER138888	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER140315	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER140787	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER140829	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER127816	INCI	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER141286	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER127833	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER130872	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER132572	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER132577	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER137534	VICEMINISTERIO DE PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER132842	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER133919	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER134141	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER137596	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER137605	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER138888	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER140315	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER140787	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER137578	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER139961	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140461	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140481	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140539	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142791	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142801	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142814	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142833	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER137578	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER139961	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140461	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140481	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER140539	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142791	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142801	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142814	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2014ER142833	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0

Resultado del Indicador de Quejas 3° Trimestre Año 2014: 100%

Contenido

Análisis del periodo

Análisis reclamos Procesos

Análisis reclamos servicios

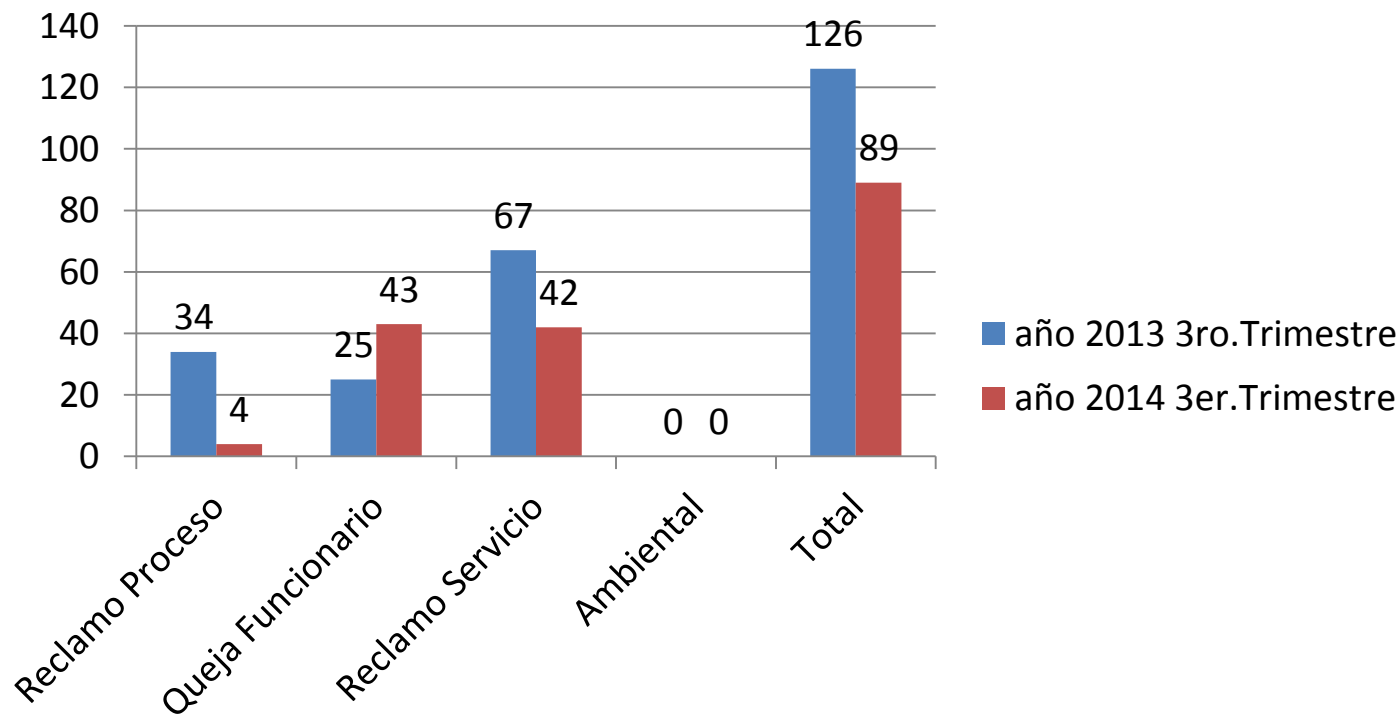
Análisis quejas funcionarios

Porcentaje de oportunidad

Análisis del periodo

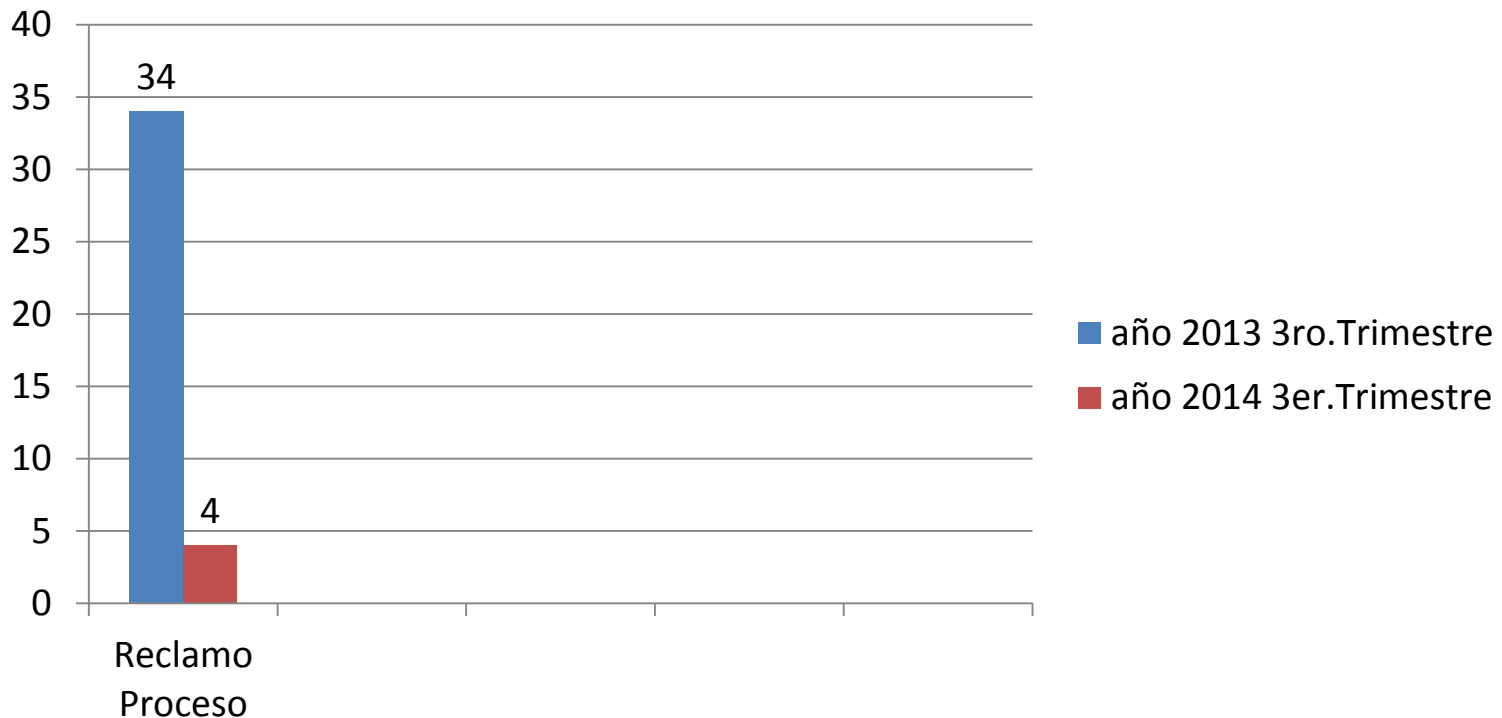
Para el tercer trimestre del año 2014, se recibieron en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de 89 quejas, lo cual representa un aumento de 37 quejas con respecto al mismo trimestre para el año anterior, en el cual se recibieron 126 quejas, como se puede observar en la siguiente grafica.

Se observa que la mayor disminución este trimestre a comparación del tercer trimestre del 2013 fue en los reclamos a procesos, a diferencia de las quejas a funcionarios las cuales tuvieron un aumento este trimestre



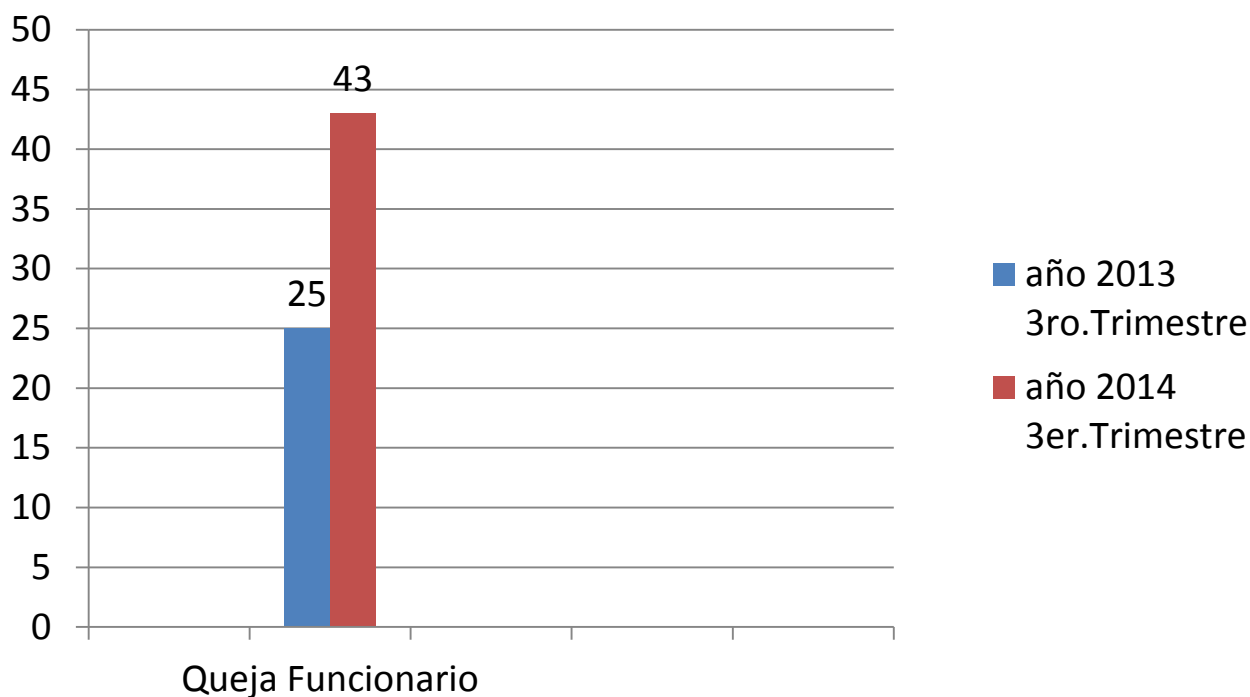
Análisis reclamos Procesos

En el tercer trimestre del 2014 se vio una disminución en 30 reclamos de los procesos, pues se registraron 4 reclamos, comparado con el mismo trimestre del año pasado que tuvo 34, viéndose una disminución en 30 reclamos para este trimestre



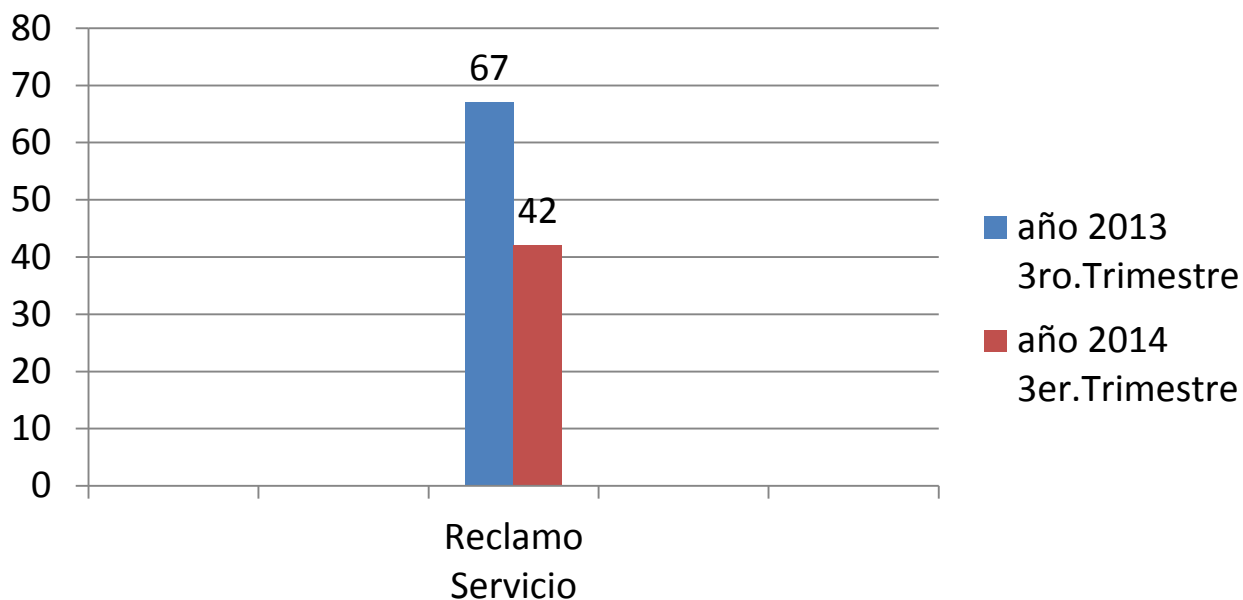
Análisis quejas funcionarios

En el tercer trimestre del 2014 se presentaron 43 quejas contra funcionarios, comparado con el mismo trimestre del año pasado que presento 25 quejas, viéndose un aumento de 18 quejas para este trimestre



Análisis reclamos de servicios

se evidencia una disminución en los reclamos de servicios para este trimestre, puesto que en este trimestre se evidenciaron 42 reclamos de servicios contra 67 reclamos del mismo periodo del año 2013. viéndose entonces una disminución de 25 casos entre estos dos periodos



Porcentaje de oportunidad

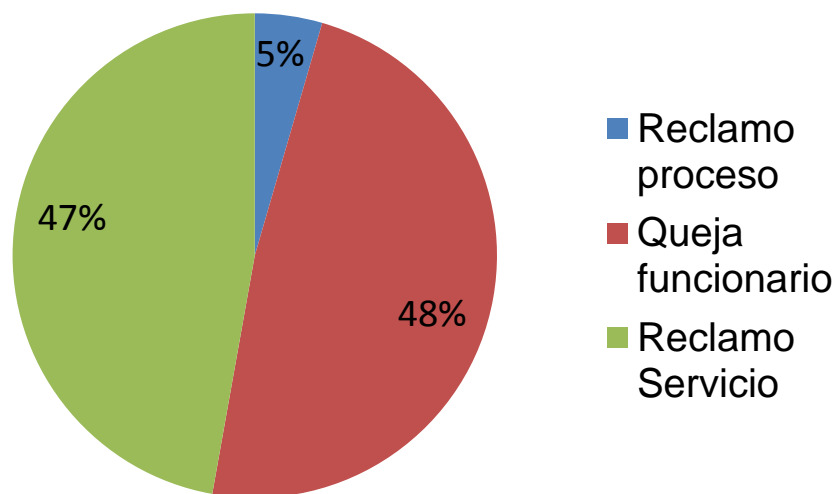
Se puede dilucidar con satisfacción que el porcentaje general de oportunidad alcanzo el 100% puesto que todas las quejas fueron contestadas en el rango de tiempo establecido.

A partir del análisis realizado, las quejas recibidas en el tercer trimestre para el MEN se distribuyeron por tipo de la siguiente manera

- 4 corresponden a reclamos de procesos 5%
- 43 corresponden a quejas de funcionarios 48%
- 42 corresponden a reclamos de servicios 47%

Análisis reclamos de servicios

Distribucion porcentual por tipo de queja tercer trimestre 2014



Se puede evidenciar que las quejas se encuentran agrupadas en tres grandes grupos como lo son

- Reclamos de procesos
- Quejas hacia funcionarios
- Reclamos de servicios

El ítem mas afectado es quejas hacia funcionarios con 43 acciones interpuestas que equivalen al 48% del total

Lo sigue reclamos a servicios con 42 reclamos interpuestos, esto equivale al 47% del total de acciones

Por ultimo se encuentra los reclamos de procesos que cuentan con 4 reclamos , esto a su vez equivale al 5% de los procesos interpuestos

esto nos indica a su vez que el orden descendente de procesos interpuestos es el siguiente

- Quejas hacia funcionarios
- Reclamos de servicios
- Reclamos de procesos

El trimestre pasado se vio un indicador de (93%), el cual en este trimestre se logro mejorar ya que se alcanzo el 100% logrando 7 puntos porcentuales por encima del obtenido el trimestre anterior

Es evidente que las recomendaciones realizadas en el informe del trimestre pasado fueron llevadas a cabo con satisfacción y por esto se logro el objetivo que era llevar al 100% el indicador, puesto que se dio respuesta a todos los requerimientos dentro de normativa estipulada.

Se recomienda mantener el plan de trabajo que se viene utilizando para mantener el resultado del indicador obtenido en este trimestre