



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Unidad de Atención al Ciudadano




Informe de Quejas – Segundo Trimestre de 2013
Bogotá, Julio de 2013



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

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



Quejas y reclamos del Sector Educativo

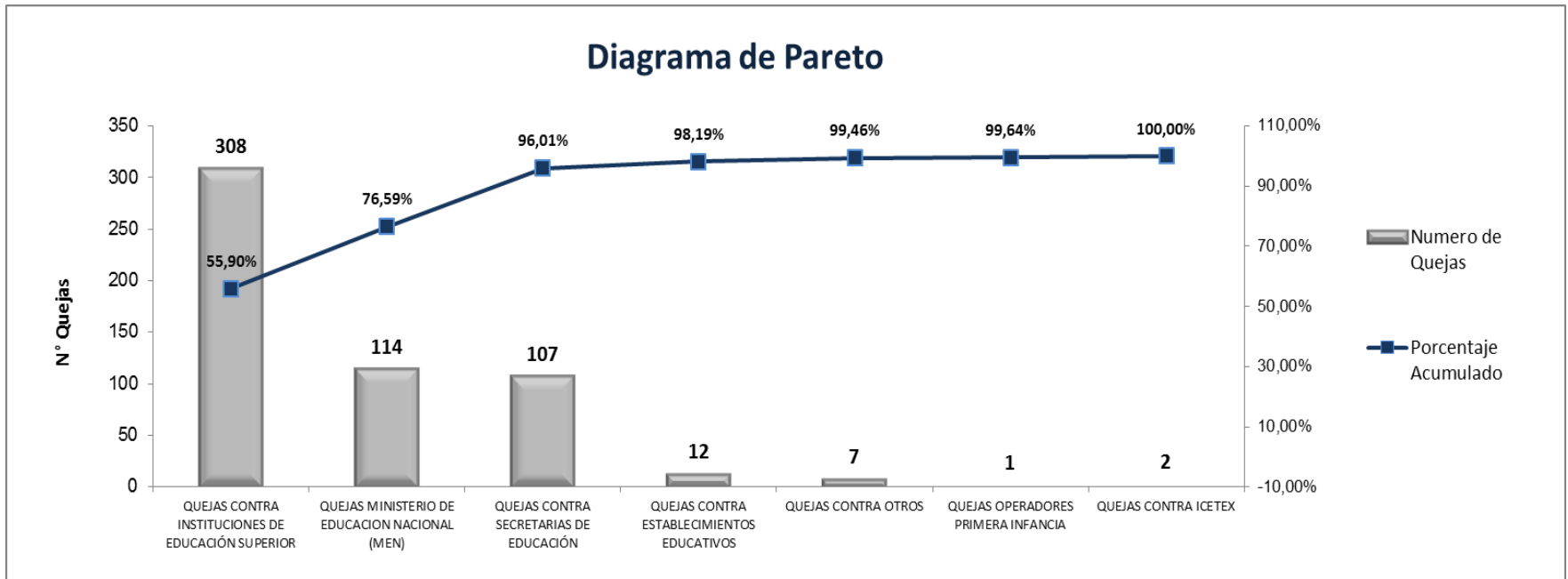
Ejes Temáticos Quejas	Año 2012				Año 2013	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	362	323	348	371	352	308
Ministerio de Educación Nacional	26	57	24	19	101	114
Secretarías de Educación	82	77	50	52	48	107
Establecimientos Educativos	125	63	49	73	38	12
Otras Entidades	1	7	10	12	7	7
Operadores Primera Infancia	5	6	7	2	3	1
Icetex	2	1	4	2	1	2
Total	603	534	492	531	550	551

Información Histórica	Año 2012				Año 2013	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Total Documentos	31.887	35.791	36,611	40.210	35.718	45.094
% Oportunidad en la Respuesta	97,06%	97,00%	96,58%	95,49%	94,79%	93,78%
Total Quejas del Sector Educativo	577	477	468	512	550	551
% Oportunidad en la Respuesta	98,00%	98,95%	98,98%	98,63%	96,18%	91,11%
Total Quejas MEN	26	57	24	19	101	114
% Oportunidad en la Respuesta	96,00%	98,25%	95,83%	84,21%	91,09%	88,00%

- Para el segundo trimestre de 2013, el Ministerio recibió 45,094 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 93,78%.
- Se recibieron 551 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 91,11%. Las 551 quejas corresponden al 1,22% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- En el mismo periodo, se presentaron un total de 114 quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 88%. Las 114 quejas corresponden al 0,25% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.



Detalle por Entidad



Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el segundo trimestre del 2013, fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 308 casos y una participación de 55,90%, seguidas por las quejas del Ministerio de Educación Nacional con 114 casos y una participación de 20,69%.



Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2012				Año 2013	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1 er. Trimestre	2° 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.	356	320	336	342	337	265
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, alumnos maltrato, acoso, discriminación.	0	0	12	27	0	43
Infraestructura Física y Administrativa	6	3	0	2	15	0
IES otros.	0	0	0	0		0
Total	362	323	348	371	352	308

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 308 quejas en el segundo trimestre de 2013. El mayor número de las quejas en IES se presentaron por criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, etc.) con un total de 265, seguidas por quejas asociadas a aspectos administrativos (otorgamiento de títulos académicos, transferencias, salarios y vinculación de docentes) con 43 quejas.



Quejas - Secretarías de Educación

Ejes Tematicos	Año 2012				2013	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er. Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	27	18	18	19	68
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	15	25	10	17	16	21
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	9	17	5	2	5	3
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	0	2	2	1	1
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	7	8	9	5	9
Ampliacion de Cobertura	10	1	4	3	2	4
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	2	0	2	1	0	0
Banco de Oferentes			1	0	0	1
Total	82	77	50	52	48	107

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 107 quejas en el segundo trimestre de 2013, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 68 quejas.



Quejas - Establecimientos Educativos

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

- En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 12 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, Actuaciones administrativas relacionadas con planta de personal con 9 casos.



Quejas - Icetex

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

Para el Icetex, se presentaron 2 quejas en el segundo trimestre de 2013, que corresponden a Falta de respuesta a una solicitud y a prestamos mal liquidados.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional



Consolidado quejas y reclamos- Ministerio de Educación Nacional

Tipo	Año 2012				Año 2013	
	1° Trimestre	2do. Trimestre	3ro.Trimestre	4to.Trimestre	1° Trimestre	2do.Trimestre
Reclamo Proceso	11	28	6	6	26	22
Queja Funcionario	10	12	13	6	16	27
Reclamo Servicio	5	17	5	7	59	65
Ambiental	0	0	0	0	0	0
Total	26	57	24	19	101	114

- En el segundo trimestre de 2013, se evidencia un aumento de 57 quejas con relación al mismo periodo del 2012. Se recibieron 114 de las cuales, las más frecuentes fueron Reclamos Servicios con un total de 65 y una participación del 57%.



Consolidado Reclamos Procesos MEN

Dependencias a las cuales les asignaron los reclamos de procesos

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad para La Educacion Preescolar, Básica y Media	2		1	3
Dirección de Calidad Para La Educacion Superior	2	1	1	4
Dirección de Cobertura Y Equidad	4	2	3	9
Dirección de Fomento De La Educacion Superior		1		1
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	1	1		2
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Oficina Asesora Planeación Finanzas	1	1		2
Total	11	6	5	22

- Se recibieron 22 reclamos contra procesos del Ministerio en el segundo trimestre de 2013. La dependencia con mayor número de reclamos fue la Dirección de Cobertura y Equidad, dependencia que recibió 9 Reclamos.
- Abril fue el mes en el cual se recibieron mas reclamos,11, y la dependencia que recibió el mayor volumen fue la Dirección Cobertura y Equidad con 4 reclamos.



Reclamos procesos MEN

Detalle de eje temático/dependencia

Eje Temático: Demora en las Respuestas a Derechos de Petición

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad para la Educación Superior		1		1
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	1	1		2
TOTAL	1	2	0	3

Eje Temático: Demora en las respuestas a solicitudes o consultas

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,	1		1	2
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1		1	2
Dirección de Cobertura y Equidad		2		2
Dirección de Fomento de la Educación Superior		1		1
Oficina Asesora Planeación Finanzas		1		1
Total	2	4	2	8

Eje Temático: Respuesta incompleta

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,	1			1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1			1
Dirección de Cobertura y Equidad	4		3	7
Oficina Asesora Jurídica	1			1
Oficina Asesora Planeación Finanzas	1			1
Total	8	0	3	11



Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER38056	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER26169 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO, SE DIO RESPUESTA DESPUES DE FINALIZADA, POR LO TANTO LA RESPUESTA NO FE VISIBLE PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (GLORIA ISABEL SIERRA DE RAMIREZ), además, la respuesta no presenta excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados.
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER37302	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER31160, EN LA CUAL INFORMAN QUE RESPONDEN CON DOCUMENTO, PERO ESTE NO FUE ADJUNTADO AL REQUERIMIENTO WEB	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER32720	RECLAMO POR DEMORA EN LA RESPUESTA DE LA CONSULTA 2013ER11936, VENCIMIENTO DE TERMINOS Y SIN RESPUESTA OPORTUNA	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER41135	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER32344; POR FALTA DE PRESENTACION, PROTOCOLOS, COHERENCIA Y RESPETO PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada al ciudadano, no presenta excusas por la falta de presentación y demás solicitudes sin respuesta enunciadas en la RECLAMO
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER38058	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER2404 Y SIN RESPUESTA PERTINENTE	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (ADRIANA MARCELA ORTIZ VERA), además, la respuesta no presenta excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados.
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER38059	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER28811 Y SIN RESPUESTA PERTINENTE	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra mal Finalizada, informan que es copia del radicado 2013ER38058, pero no adjuntan la respuesta.
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER36715	QUE POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2012ER94602, INFORMANDO "RESPUESTA EN FIRMA" EL DÍA 24/09/2012; LUEGO DE FINALIZADA LE FUE PEGADA LA RESPUESTA EN EL APLICATIVO CORDIS, POR LO CUAL, ESTA NO ES VISIBLE AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (ANGELA MILENA QUEVEDO), además, la respuesta no presenta excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados.
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER40526	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER31225, INFORMANDO "PTE.RTA."	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano; además, informan "SE PASO LA CONSULTA PARA CALIDAD. TEMA Que NO CORRESPONDE A ESTA SUBDIRECCION", y no asignaron la respectiva actividad a la dependencia responsable ni en la consulta ni en la RECLAMO
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2013ER41672	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2013ER27017	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER37112	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER24279, ENUNCIANDO QUE ADJUNTABAN LA RESPUESTA, PERO EL RESPECTIVO ARCHIVO NO FUE ADJUNTADO.	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER40100	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER28809, FUE FINALIZADA SIN RESPUESTA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2013ER54447	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2013ER42327	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, la RECLAMO fue debidamente finalizada, pero el Derecho de Petición continua abierto y vencido
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER49274	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER35727, SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER55285	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER31225, SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, fue finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER49233	RECLAMO POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER30851, SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2013ER58303	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA INCOMPLETA A LAS CONSULTAS 2013ER26597 - 2013ER35409	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER55923	RECLAMO POR NO REMISION DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA CENSAL DEFINITIVA DE LA ENTIDAD TERRITORIAL DE NEIVA, DE ACUERDO A LO SOLICITADO CON RADICADO 2013ER31199	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
JUNIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER70092	RECLAMO POR DEMORA EN ENTREGA DE INCENTIVOS DE SUPERATE CON EL SABER	SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER61292	RECLAMO POR LA MALA ATENCION AL SEGUIMIENTO TELEFONICO DE LA CONSULTA 2013ER54104	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER63416	RECLAMO POR CIERRE DE LAS CONSULTAS 2013ER21779, 2013ER35063 Y 2013ER44030, DEBIDO A QUE FUERON FINALIZADAS CONSECUTIVAMENTE SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER64879	RECLAMO POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER31225	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta coherente al ciudadano ni actividad de asignación a la dependencia responsable, solamente enuncia lo siguiente:
JUNIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER71883	RECLAMO POR FINALIZACION DE LAS SOLICITUDES 2013ER35991 Y 2013ER22340, SIN RESPUESTAS.	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada



Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencias a las cuales se les radicaron reclamos de servicios

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad Para La Educacion Superior	32	13	18	63
Dirección de Fomento De La Educacion Superior	2			2
Total	34	13	18	65

- En el segundo trimestre de 2013 se recibieron 65 reclamos, contra los seis servicios que ofrece el Ministerio.
- El mes en que se recibió el mayor número de reclamos fue abril, con 34 y la dependencia a la que se le radicó el mayor volumen de reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 63 reclamos y una participación del 97%.



Reclamos Servicios -Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2013			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Asistencia Técnica -Oportunidad	1		1	2
Asistencia Técnica -Pertinencia	1			1
Desarrollo de Proyectos - Efectividad		1		1
Desarrollo de Proyectos -Factibilidad	1			1
Generación de Políticas Y Normatividad -Accesibilidad	1			1
Suministro y Divulgación De Información- Oportunidad	2			2
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Disponibilidad de Información	1			1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	1			1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior - Oportunidad	26	12	17	55
Total	34	13	18	65

- De las 65 quejas presentadas por servicios, 57 están relacionados con el trámite de convalidaciones de educación superior, 55 por la oportunidad, 1 por eficacia del mismo trámite, y 1 con la disponibilidad de la información.



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	ASISTENCIA TÉCNICA - OPORTUNIDAD	2013ER30759	RECLAMO POR FALTA DE ACTUALIAZACION DE SACES DE ACUERDO A LAS RESOLUCIONES DE REGISTRO CALIFICADO GENERADAS POR EL MINISTERIO.	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	ASISTENCIA TÉCNICA - PERTINENCIA	2013ER34840	RECLAMO POR DESACTIVACION DE LOS ARCHIVOS ANEXOS DE LAS HOJAS DE VIDA DE LOS PARES ACADEMICOS EN EL SACES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	GENERACIÓN DE POLITICAS Y NORMATIVIDAD -ACCESIBILIDAD	2013ER41832	RECLAMO POR FALLAS EN LA NUEVA PLATAFORMA DEL SNIES, NO PERMITE A LOS CIUDADANOS EXPORTAR LA INFORMACIÓN	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	2013ER40093	RECLAMO POR LA NO ATENCION TELEFONICA DE LAS EXTENSIONES 3231, 3136, 3106, CORRESPONDIENTES AL GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, la respuesta adjuntada al ciudadano, noes coherente con la RECLAMO, debido a que informan el procedimiento de convalidación de títulos del exterior y el ciudadano se RECLAMO por la no atención telefónica del Grupo de Convalidaciones.
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2013ER40949	RECLAMO POR NO RECONOCIMIENTO DE UN TITULO DEA DE ESPAÑA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER30635	RECLAMO POR PROGRAMACION DE NUEVA VISITA DE PARES ACADMEMICOS EN EL TRAMITE REGISTRO CALIFICADO, DESPUES DE CINCO MESES DE LA VISITA ANTERIOR (IES CINOC)	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene calidad ni protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (PATRICIA GOMEZ)
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER39618	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 447292, CORDIS: 2012ER93054 Y FOLDER: 41708	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
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER39619	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459110, CORDIS: 2012ER123559 Y FOLDER: 42650	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER31834	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 447716, CORDIS: 2012ER94060 Y FOLDER: 41742	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER31874	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 446687, CORDIS: 2012ER91759 Y FOLDER: 41669	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER31878	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 446687, CORDIS: 2012ER91759 Y FOLDER: 41669	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32165	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 453718, CORDIS: 2012ER109021 Y FOLDER: 42220	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32436	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459236, CORDIS: 2012ER123886 Y FOLDER: 42668	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32570	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459267, CORDIS: 2012ER124013 Y FOLDER: 42675	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32683	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459745, CORDIS: 2012ER125118 Y FOLDER: 42737	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32715	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 459719, CORDIS: 2012ER125033 Y FOLDER: 42730	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER32752	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 41240, CORDIS: 2012ER103164 Y FOLDER: 42036	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER35337	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 456901, CORDIS: 2012ER117834 Y FOLDER: 42464	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
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER37737	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 453718, CORDIS: 2012ER109021 Y FOLDER: 42220	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER38076	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 460766, CORDIS: 2012ER128171 Y FOLDER: 42807	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER40112	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 460446, CORDIS: 2012ER127212 Y FOLDER: 42785	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER40325	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 488889, CORDIS: 2012ER122912 Y FOLDER: 42640	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER40467	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 460642, CORDIS: 2012ER127925 Y FOLDER: 42797	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER40520	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459774, CORDIS: 2012ER125211 Y FOLDER: 42740	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER40732	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 463871, CORDIS: 2012ER135774 Y FOLDER: 43054	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER41147	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 448047, CORDIS: 2012ER94645 Y FOLDER: 41761	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER41243	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 448122, CORDIS: 2012ER94897 Y FOLDER: 41775	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER42001	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 454387, CORDIS: 2012ER110831 Y FOLDER: 42275	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER42057	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 462663, CORDIS: 2012ER132950 Y FOLDER: 42958	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
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER42217	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 460770, CORDIS: 2012ER128179 Y FOLDER: 42808	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER42272	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 450544, CORDIS: 2012ER101254 Y FOLDER: 41984	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER42458	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 437937, CORDIS: 2012ER71589 Y FOLDER: 40787	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	DESARROLLO DE PROYECTOS - FACTIBILIDAD	2013ER32163	RECLAMO POR FALTA DE RESPUESTAS CONCRETAS A LA SOLICITUD DE APOYO DEL PROGRAMA MOVILIDAD DE DOCENTES E INVESTIGADORES EN DOBLE VÍA (REINO UNIDO – COLOMBIA)	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION- OPORTUNIDAD	2013ER37069	RECLAMO POR INCONSISTENCIAS DE LA NUEVA PLATAFORMA DEL SNIÉS	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
MAYO	DESARROLLO DE PROYECTOS - EFECTIVIDAD	2013ER47017	RECLAMO POR ASIGNACION DE TIQUETES A UNA CIUDAD DIFERENTE A LA DE LA VISITA, FALTA DE RESPUESTA Y ATENCION OPORTUNA POR LOS FUNCIONARIOS ENCARGADOS DEL CASO EN LA SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER46500	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 452913, CORDIS: 2012ER107311 Y FOLDER: 42159	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER43967	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465300, CORDIS: 2012ER139727 Y FOLDER: 43200	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47154	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 458366, CORDIS: 2012ER121574 Y FOLDER: 42582	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47420	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465592, CORDIS: 2012ER140634 Y FOLDER: 43244	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47438	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465508, CORDIS: 2012ER140370 Y FOLDER: 43231	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47441	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 465964, CORDIS: 2012ER141769 Y FOLDER: 43273	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
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47506	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 465734, CORDIS: 2012ER141112 Y FOLDER: 43256	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizado, estando respuesta del Folder 43244, el cual pertenece al señor Emilio
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER47681	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 475755, CORDIS: 2013ER15254 Y FOLDER: 44132	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER49486	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 466000, CORDIS: 2012ER141842 Y FOLDER: 43280	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER52019	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 445154, CORDIS: 2012ER88669 Y FOLDER: 41515	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER56775	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465997, CORDIS: 2012ER141836 Y FOLDER: 43279	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER58465	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465508, CORDIS: 2012ER140370 Y FOLDER: 43231	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	ASISTENCIA TÉCNICA - OPORTUNIDAD	2013ER60605	RECLAMO POR LA NO FUNCIONABILIDAD DEL PAGO EN LINEA PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADOS EN LA VENTANILLA UNICA DE TRAMITES - VUMEN	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER59677	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:467146, CORDIS: 2012ER146156 Y FOLDER: 43433	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER59891	RECLAMO POR LA DEMORA DE LA PLATAFORMA PARA LA EXPEDICION DE LOS CERTIFICADOS, CUANDO NORMALMENTE EL TRAMITE ES INMEDIATO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER59892	RECLAMO POR LA DEMORA DE LA PLATAFORMA PARA LA EXPEDICION DE LOS CERTIFICADOS, CUANDO NORMALMENTE EL TRAMITE ES INMEDIATO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER60009	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:468779, CORDIS: 2013ER2765 Y FOLDER: 43595	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
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER60022	RECLAMO POR LA DEMORA DE LA PLATAFORMA PARA LA EXPEDICION DE LOS CERTIFICADOS, CUANDO NORMALMENTE EL TRAMITE ES INMEDIATO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER60066	RECLAMO POR LA DEMORA DE LA PLATAFORMA PARA LA EXPEDICION DE LOS CERTIFICADOS, CUANDO NORMALMENTE EL TRAMITE ES INMEDIATO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER61506	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC:462342, CORDIS: 2012ER132162 Y FOLDER: 42931	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER63102	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:469813, CORDIS: 2013ER4421 Y FOLDER: 43703	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER63328	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC:469805, CORDIS: 2013ER4404 Y FOLDER: 43702	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER63707	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:461664, CORDIS: 2012ER130607 Y FOLDER: 42879	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER63786	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:467048, CORDIS: 2012ER145809 Y FOLDER: 43419	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER64544	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:469003, CORDIS: 2013ER3216 Y FOLDER: 43622	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER67948	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC:470175, CORDIS: 2013ER5063 Y FOLDER: 43732	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER70305	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:468995, CORDIS: 2013ER3202 Y FOLDER: 43621	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER70963	RECLAMO POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC:467616, CORDIS: 2013ER879 Y FOLDER: 43487	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER66821	RECLAMO POR MORA EN LOS PAGOS DE DE HONORARIOS DE LOS ASESORES DE CONACES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER57742	RECLAMO POR MORA EN LOS PAGOS DE DE HONORARIOS DE LOS ASESORES DE CONACES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada



Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencias de las cuales llegaron quejas contra sus servidores				
Dependencia	Año 2013			
	Abril	Mayo	Junio	Total
Subdirección de Aseguramiento De La Calidad	3	1	1	5
Subdirección de Inspección Y Vigilancia	1		4	5
Subdirección de Acceso	3	1		4
Subdirección de Contratación	1	1	1	3
Grupo de Convalidaciones		2		2
Comité Conciliación Ministerio		1		1
Grupo de Atención Al Ciudadano		1		1
Grupo de Presupuesto	1			1
Grupo de Transformación De La Calidad			1	1
Oficina Asesora de Comunicaciones		1		1
Subdirección de Gestión Administrativa	1			1
Subdirección de Recursos Humanos Sector Educación			1	1
Viceministerio de Educación Preescolar Básica Y Media	1			1
Total	11	8	8	27

- Se recibieron 27 quejas contra servidores del Ministerio, en el segundo trimestre de 2013. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad y Subdirección de Inspección y Vigilancia, con 5 quejas cada una.



Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Dependencia	Año 2013			
	Abril	Mayo	Junio	Total
Corrupción		1		1
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	9	4	8	21
Negligencia en el ejercicio de sus funciones	2	3		5
Total	11	8	8	27

- ✚ Por eje temático, de las 27 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a Irregularidades en el ejercicio de funciones, con un total de 21 casos.



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER11276	QUEJA POR HALLAZGOS DISCIPLINARIOS A AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR, MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	GRUPO DE PRESUPUESTO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER15087	QUEJA POR PRESUNTAS FALENCIAS EN LA EVALUACION DE LA SAMC-41-11	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER17363	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EJECUCION DEL CONVENIO 330 DE 2004	VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER20288	QUEJA POR ACUSACIONES, INJURIA Y CALLUMNIA Y CLIMA LABORAL EN LA RESPECTIVA SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER23454	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA SUPERVISION DEL CONTRATO 781 DE 2012	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER9245	QUEJA POR ORDENAMIENTO Y PAGO DE TIQUETES Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO DE PARA ACADEMICO SIN AJUSTARSE A LO ORDENADO POR ESTATUTO ORGANICO DEL PRESUPUESTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE SALUD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER9249	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN LA SUPERVISION, DESARROLLO Y EJECUCION DEL CONTRATO 359 DE 2007	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER9254	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL NO APROVISIONAMIENTO DE RECURSOS PARA EFECTUAR PAGO DE HONORARIOS DEL SEÑOR MARIO FERNANDO CASTRO FERNANDEZ	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE SALUD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER9255	QUEJA POR ORDENAMIENTO Y PAGO DE TIQUETES Y GASTOS DE DESPLAZAMIENTO DE PARA ACADEMICO SIN AJUSTARSE A LO ORDENADO POR ESTATUTO ORGANICO DEL PRESUPUESTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE SALUD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER19360	QUEJA POR FALTA DE SEGUIMIENTO AL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE OBRAS POR OLA INVERNAL EN LOS MUNICIPIOS DE LIBORINA Y ANDES DEL DPTO. DE ANTIOQUIA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER19363	QUEJA POR NO AUTORIZACION DE MATRICULAS POR EL BANCO DE OFERENTES	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, e
MAYO	CORRUPCION	2013ER27159	QUEJA POR PRESUNTA CORRUPCION EN LA ASIGNACION DE CONTRATOS CON EL OBJETO DE EDUCACION DE ADULTOS	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER37650	QUEJA POR PRESUNTA IRREGULARIDADES EN LA SELECCION DE LOS ASESORES DE CONACES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE SALUD	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER30117	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA RELIQUIDACION DE PENSION DE JUBILACION	COMITÉ CONCILIACION MINISTERIO	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER31701	QUEJA POR LA ATENCION GROSERO Y MALA ATENCION PRESTADA POR LA SERVIDORA DEL GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER32815	QUEJA POR LA PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION PRESTADA POR EL SERVIDOR DE NOTIFICACIONES	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER35608	QUEJA POR LA NO ATENCION OPORTUNA DE LOS MEDIOS	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Se encuentra mal Finalizada,
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER28112	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONVALIDACION DE UN TITULO FALSO DE ARGENTINA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER26873	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN LOS DOCUMENTOS SOPORTES PARA LA ADJUDICACION DEL PROCESO CM-MEN-19-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER40596	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION 2013ER68672	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER40800	QUEJA POR CARGA LABORAL DURANTE EL TIEMPO DE INCAPACIDADES	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER40933	QUEJA POR REALIZAR COMISION SIN ACTO ADMINISTRATIVO DE RESPALDO	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CULTURA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER40964	QUEJA POR NO REMISION DE INCAPACIDADES POR EL CODUCTO REGULAR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER42788	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA NO ATENCION DE QUEJAS CONTRA IES	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER44291	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTO MOOBING AL QUE HA SIDO SOMETIDO EL QUEJOSO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER49815	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACION LP-MEN-21-2012, LP-MEN-22-2012, LP-MEN-23-2012, LP-MEN-24-2012, LP-MEN-25-2012 Y LP-MEN-26-2012,	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER50664	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE UN REGISTRO CALIFICADO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIA	EJE TEMATICO 2	AÑO 2013			
		ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
COMITÉ CONCILIACION MINISTERIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
GRUPO DE CONVALIDACIONES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
GRUPO DE PRESUPUESTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
SUBDIRECCION DE ACCESO	CORRUPCION		1		1
	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2			2
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	3	1	1	5
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	1	1	3
SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1		4	5
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR BASICA Y MEDIA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
TOTAL		11	8	8	27



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Detalle del porcentaje de oportunidad de las quejas y reclamos



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2013ER38056	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2013ER37302	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32720	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER41135	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER30759	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER34840	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER41832	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40093	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40949	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER30635	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER39618	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER39619	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER31834	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER31874	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER31878	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32165	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32436	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32570	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32683	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32715	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32752	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER35337	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER37737	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER38076	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40112	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40325	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40467	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40520	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER40732	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER41147	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER41243	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	0	1
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER42001	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER42057	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER42217	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER42272	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER42458	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER38058	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER38059	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER36715	SUBDIRECCION DE PERMANENCIA	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER40526	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER32163	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER37069	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION	100,00%	1	1	0
ABRIL	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER41672	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
ABRIL	OFICINA ASESORA JURIDICA	2013ER37112	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0
ABRIL	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER40100	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	0	1
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER11276	GRUPO DE PRESUPUESTO	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER15087	SUBDIRECCION DE CONTRATAcion	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER17363	VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER20288	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER23454	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	0	1
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER9245	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER9249	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER9254	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER9255	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER19360	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2013ER19363	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER54447	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47017	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER46500	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER43967	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47154	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47420	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47438	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47441	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47506	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER47681	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER49486	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER52019	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER56775	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER58465	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER49274	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER55285	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
MAYO	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER49233	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION	100,00%	1	1	0
MAYO	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER58303	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	100,00%	1	1	0
MAYO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER55923	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER27159	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER37650	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER30117	COMITÉ CONCILIACION MINISTERIO	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER31701	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER32815	GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER35608	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER28112	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	100,00%	1	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2013ER26873	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2013ER70092	SUBDIRECCION DE REFERENTES Y EVALUACION	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER61292	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER60605	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER59677	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER59891	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER59892	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER60009	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER60022	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER60066	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER61506	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER63102	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER63328	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER63707	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER63786	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER64544	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER67948	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER70305	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER70963	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER66821	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER57742	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER63416	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER64879	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
JUNIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER71883	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER40596	SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER40800	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER40933	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER40964	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER42788	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER44291	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER49815	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER50664	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0
TOTAL				88%	114	100	14



Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

Mes	% oportunidad	A finalizar	Finalizados a tiempo	Finalizados fuera de tiempo
Abril	79%	56	44	12
Mayo	93%	27	25	2
Junio	100%	31	31	0
Total	88%	114	100	14

- De las 114 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el segundo trimestre de 2013 fue de un 88%.
- El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de abril con el 79%



Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

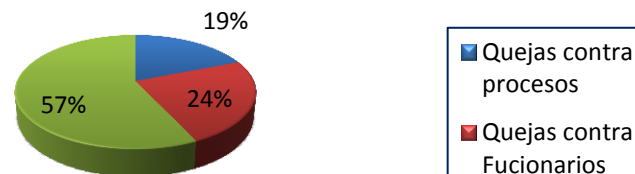
- Análisis del Periodo.
- Para el 2° Trimestre del año 2013 se han recibido en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de 114 quejas, lo cual representa un aumento de 13 quejas con respecto al trimestre anterior, en donde se recibieron 101 quejas.
- En promedio, se obtuvo en el periodo un porcentaje general de oportunidad en la respuesta del 88%, lo cual se traduce en 14 quejas finalizadas fuera del tiempo establecido de las 114 recibidas durante el trimestre.
- Realizando el análisis por dependencia todas obtuvieron un 100% en la oportunidad a excepción del grupo de convalidaciones, oficina de tecnología y sistemas de información y subdirección de Inspección y vigilancia.



Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

- A partir del análisis realizado, es posible indicar que de las quejas recibidas en el periodo para el MEN se distribuyen por tipo de la siguiente manera:
- 22 corresponden a quejas contra procesos (19%)
- 65 quejas contra servicios (57%)
- 27 quejas contra servidores (24%)

Distribución Porcentual por tipo de Queja primer trimestre 2013





Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

- De la misma manera que en el 1° Trimestre de 2013, en el 2° Trimestre del presente año no se recibieron quejas de tipo ambiental, lo cual confirma los resultados alcanzados en esta materia y en congruencia con los objetivos institucionales dispuestos en el Sistema Integrado de Gestión – SIG.
- Al analizar el detalle de los ejes temáticos a los cuales se encuentran asociadas las quejas recibidas durante el trimestre, se evidencia que existe una gran concentración de las mismas bajo 3 ejes temáticos principales los cuales son:
- 11 reclamos relacionadas con el eje temático de procesos, específicamente por respuesta incompleta a solicitudes o consultas (9.64%), de las cuales se presentaron desagregadas de la siguiente manera.



Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

EJE TEMÁTICO: RESPUESTA INCOMPLETA

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	1			1
DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	1			1
DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	4		3	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	1			1
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	1			1
TOTAL	8	0	3	11

27 quejas de servidores relacionadas con los ejes temáticos Corrupción, irregularidades en el ejercicio de sus funciones, negligencia en el ejercicio de sus funciones por negligencia en el ejercicio de sus funciones teniendo una representación del (24%), las cuales fueron remitidas al Grupo de Control Interno Disciplinario.



Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

DEPENDENCIA	AÑO 2013			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CORRUPCION		1		1
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	9	4	8	21
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2	3		5
TOTAL	11	8	8	27

55 quejas de servicios relacionadas con el eje temático trámites de aseguramiento de la calidad de la educación superior (48.24%), todas se encuentra asignadas a la dirección de calidad para la educación superior.

Bajo estos 3 ejes temáticos se agrupa el 81.57% del total de quejas del periodo.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2013: 88%

- En general, se observa un desempeño deficiente en el indicador (88%), sin embargo, es importante tener en cuenta que comparado con el trimestre anterior se disminuyó el porcentaje de oportunidad en un (3.09%), se recomienda que las dependencias que tuvieron el mayor número de reclamos por falta de oportunidad en sus trámites, realicen un análisis causal de las quejas recibidas y de las condiciones que impidieron la respuesta a tiempo, y formulen un plan de mejoramiento con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes.
- Para el presente trimestre las mayores quejas se han presentado en la dependencia de convalidaciones, debido a la demora en la gestión del trámite.
- Se debe tener en cuenta que el tiempo establecido para responder una queja es de 15 días hábiles.



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

 **PROSPERIDAD
PARA TODOS**