



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Unidad de Atención al Ciudadano




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



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

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



Quejas del Sector Educativo

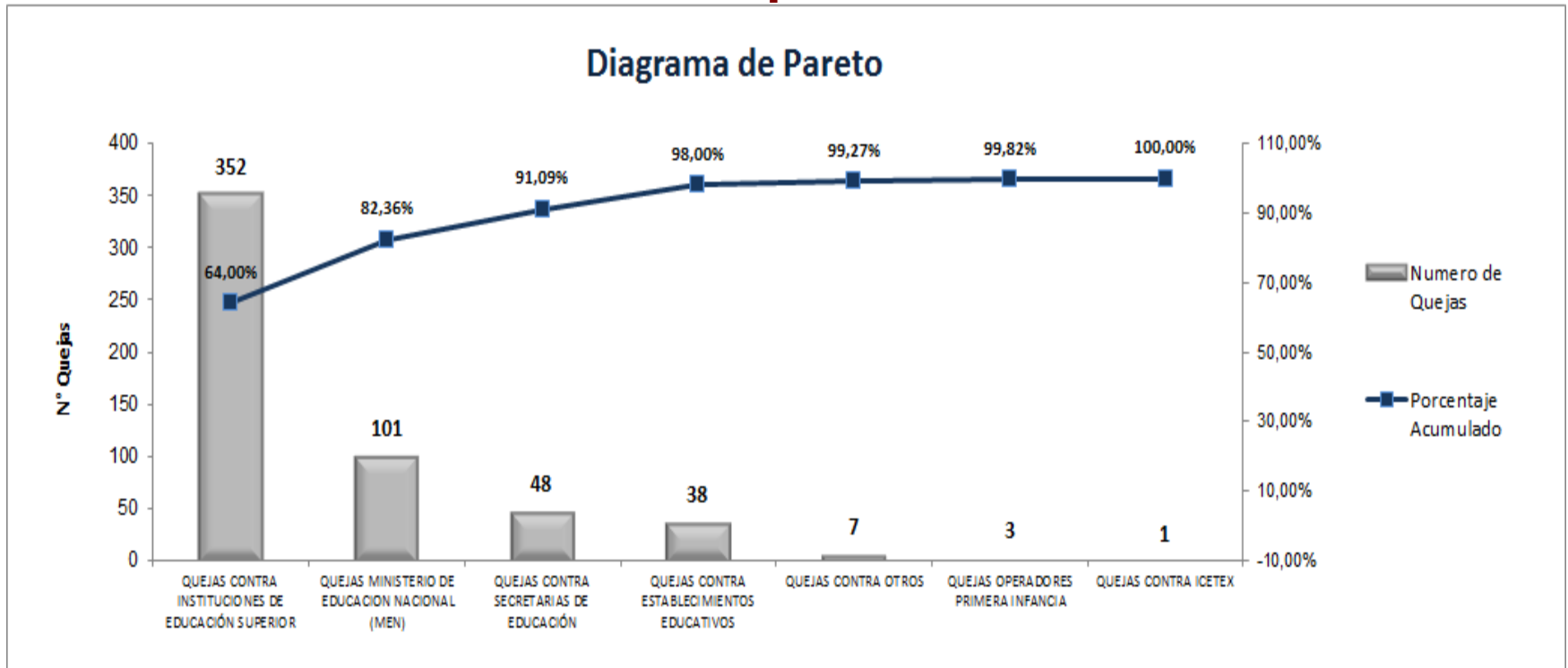
| Ejes Temáticos Quejas | Año 2012 | | | | Año 2013 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
| | 1° Trimestre | 2° Trimestre | 3er Trimestre | 4er Trimestre | 1° Trimestre |
| Instituciones de Educación Superior | 362 | 323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

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

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



Detalle por Entidad



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



Quejas - Instituciones de Educación Superior

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

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



Quejas - Secretarías de Educación

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

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



Quejas - Establecimientos Educativos

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

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



Quejas - Icetex

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

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



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Detallado de Quejas Ministerio de Educación Nacional



Consolidado Quejas - Ministerio de Educación Nacional

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

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



Consolidado Quejas Procesos MEN

DEPENDENCIAS A LAS CUALES SE LES ASIGNARON LAS QUEJAS DE PROCESOS

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

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



Quejas procesos MEN

Detalle de eje temático/dependencia

EJE TEMÁTICO: DEMORA EN LAS RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

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

EJE TEMÁTICO: DEMORA EN LA RESPUESTA A SOLICITUDES O CONSULTAS

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



Quejas procesos MEN

Detalle de eje temático/dependencia

EJE TEMÁTICO: RESPUESTA INCOMPLETA

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



Reporte detallado de quejas–procesos MEN

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



Reporte detallado de quejas–procesos MEN

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



Consolidado Quejas Servicios MEN

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

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



Quejas Servicios MEN Discriminado Eje Temático

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

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



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

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



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

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



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

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



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

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



Reporte Detallado de Quejas – Servicios MEN

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



Consolidado Quejas

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

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



Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

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

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



Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

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



Reporte Detallado de Quejas – Servidores MEN

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



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

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



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

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



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

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



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

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



Porcentaje de Oportunidad Por Dependencia

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



Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

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

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

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



Conclusiones

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

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

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



Conclusiones

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

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

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



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**