



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Unidad de Atención al Ciudadano




Informe de Quejas – Segundo Trimestre de 2014
Bogotá, Julio de 2014



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

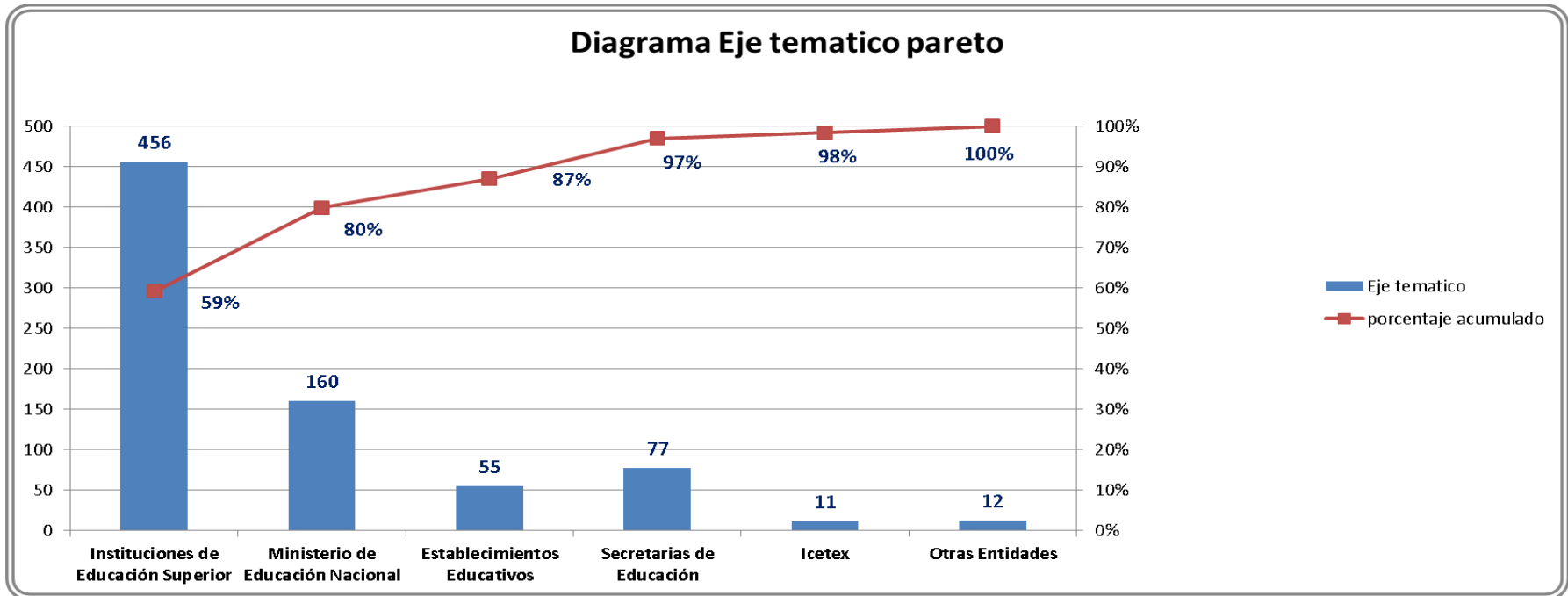
Ejes Temáticos Quejas	Año 2013				Año 2014	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Instituciones de Educación Superior	352	308	332	416	364	456
Ministerio de Educación Nacional	101	114	126	118	82	160
Secretarías de Educación	48	107	71	49	91	55
Establecimientos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

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

- ✎ Para el Segundo trimestre de 2014, el Ministerio recibió 52.224 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 96,65%
- ✎ Se recibieron 771 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 96,75%. Las 771 quejas corresponden al 1,48% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- ✎ Se recibieron 160 quejas del Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 93%. Las quejas corresponden al 0,31% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.



Detalle por Entidad



Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el segundo trimestre del 2014, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 456 quejas y una participación de 59%, seguidas por las quejas del Ministerio de Educación con 160 casos y una participación de 21%.



Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2013				Año 2014	
	1 er. Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° 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.	337	265	285	2	302	329
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	0	43	11	6	59	120
Infraestructura Física y Administrativa.	15	0	36	8	3	7
Total	352	308	332	416	364	456

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 456 quejas en el segundo trimestre de 2014. El mayor número se presentaron por los criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, entre otros) con un total de 329, seguidas por quejas asociadas a aspectos Pecuniarios (Cobros no contemplados, costos, devoluciones) con 120 quejas.



Quejas - Secretarías de Educación

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

✚ Para las Secretarías de Educación, se presentaron 55 quejas en el segundo trimestre de 2014, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 26 quejas.



Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	2013				2014	
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	19	0	34	20	26	16
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.	10	1	1			11
Malos Manejos de Recursos Financieros	8	0	23	22	15	27
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentacion, Alojamiento, Otros Cobros Periodicos, Cobro de Bonos, Cobros Asociacion de Padres de Familia, Listas de Textos, Uniformes o Utiles, Derechos Pecuniarios. Gratuidad.	1	1		1	5	5
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	0	9		15	7	17
Otro	0					
Infraestructura Fisica	0	1		2		1
Total	38	12	58	60	53	77

- En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 77 quejas en el periodo, y el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, malos manejos de recursos financieros con 27 casos.



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

- En el segundo trimestre de 2014, se evidencia un aumento de **46** quejas con relación al mismo periodo del 2013. Se recibieron 160 de las cuales, las más frecuentes fueron Reclamos de Servicios, con un total de 94 y una participación del 58%.



Consolidado Reclamos Procesos MEN

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,	1			1
Dirección de calidad para la Educación Superior	1	1	2	4
Dirección de Cobertura y Equidad	2	2	1	5
Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Territorial		1		1
Oficina Asesora Planeación y Finanzas	1	3		4
Oficina Asesora Jurídica				0
Total	5	7	3	15

- Se recibieron 15 reclamos en los procesos del Ministerio en el segundo trimestre de 2014. Las dependencias con mayor número de reclamos fueron la Dirección de Cobertura y Equidad con 5 casos; Dirección de Calidad para la Educación Superior y la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas recibieron 4 Reclamos cada una.
- Mayo fue el mes en el cual se recibieron más reclamos, 7 y la dependencia que recibió el mayor volumen en ese mes fue la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas, con 3 reclamos.



Reclamos procesos MEN

Detalle de eje temático/dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes o consultas				
Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Oficina Asesora Planeación Finanzas	1			1
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,	1			1
Dirección de calidad para la educación Superior	1		1	2
Dirección de Cobertura y Equidad	1			1
Total	4	0	1	5
Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de calidad para la educación Superior			1	1
Dirección de Cobertura y Equidad	1	2		3
Oficina Asesora Jurídica				0
Oficina Asesora Planeación Finanzas		3		3
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial		1		1
Total	1	6	1	8
Eje Temático: Demora en las respuestas a Derechos de Petición				
Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Cobertura y Equidad			1	1
Dirección de calidad para la educación Superior		1		1
Total	0	1	1	2



Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER36022	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2014ER21644	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER35970	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER27017, SIN RESPUESTA AL PETICIONARIO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER53232	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2014ER24101, LA CUAL FUE FINALIZADA CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "PROYECTANDO DOCUMENTO RESPUESTA"	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER46409	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2014ER16321, ELMCUAL FUE CERRADO CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE CIERRA QUEDA PARA SU TRAMITE LUZ JA EL ZAPATA FUNCIONARIO SUBDIRECCION DE ACCESO"	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE PASÓ PARA FIRMA" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
ABRIL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER48897	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER24235, CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "EN TRAMITE"	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "EN TRAMITE" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
MAYO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2014ER58782	QUEJA POR PRESUNTA DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2014ER32330	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, la respuesta adjunta a la queja, no presenta la firma del jefe de la Oficina (Web)
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER60324	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER26940, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "RESPUESTA EN TRÁMITE Y A QUE REQUIERE CONSOLIDACIÓN DE VARIAS ÁREAS"	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE PROYECTO RTA YE STA PARA FIRMA" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)



Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER64007	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER45863, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE PROYECTO RESPUESTA Y PASO A FIRMA"	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER64509	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2005ER23408, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE ENVIO A MARIA EMMA OSPINA Y ALBA LUCIA VANEGAS"	PLANTA DE PERSONAL	Se encuentra bien finalizada
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER63415	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER52256, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE ENVIA PARA REVISION Y FIRMA"	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER56449	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER58801, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "EN TRAMITE"	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
MAYO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER59129	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER43574, SIN RESPUESTA OPORTUNA Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "EN TRAMITE"	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER74233	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER47020, A LA CUAL NO LE ADJUNTARON LA RESPECTIVA COMUNICACIÓN CON LA CUAL DABAN RESPUESTA Y ADEMAS LUEGO DE FINALIZADO GENERARON UNA RESPUESTA EN EL CORDIS LA CUAL NO ES VISIBLE AL CIUDADANO POR ESTAR PREVIAMENTE FINALIZADO EL REQUERIMIENTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER73760	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER169478, SIN RESPUESTA OPORTUNA, EL REQUERIMIENTO FUE FINALIZADO CON UNA RESPUESTA PARCIAL Y LUEGO DE FINALIZADO COMPLEMENTARON LA RESPUESTA, PERO ESTA YA NO ES LEGIBLE AL CIUDADANO, POR NO REALIZAR EL DEBIDO PROCESO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2014ER80231	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2014ER58540 SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada



Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencia a la cual se le radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total
Dirección de Calidad de Educiación Preescolar, Básica y Media		1		1
Dirección de Calidad para la Educacion Superior	45	27	20	92
Oficina Asesora de Comunicaciones	1			1
Total	46	28	20	94

- En el segundo trimestre de 2014, se recibieron 94 reclamos contra el servicio de trámites de aseguramiento de la calidad , que ofrece el Ministerio.
- El mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos fue Abril, con 46.
- La dependencia a la cual se le radicaron el mayor número de reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 92 reclamos.



Reclamos Servicios -Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2014			
	Abril	Mayo	Junio	Total
Suministro y Divulgación de la Información - Claridad	1	1		2
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior-Disponibilidad de información.		2		2
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	2		2	4
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior -Oportunidad	43	25	18	86
Total general	46	28	20	94

- De las 94 quejas presentadas por servicios, 86 están relacionadas con la falta de oportunidad para realizar trámites de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior.



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER52822	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 552515, CORDIS: 2014ER7524 Y FOLDER: 50054. CASO SIMILAR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER54402	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 555824, CORDIS: 2014ER14466 Y FOLDER: 50328. CASO SIMILAR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER36423	QUEJA POR DEMORA EN RESOLVER DE FONDO RECURSO DE REPOSICION CONTRA EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 475491, CORDIS: 2013ER14614 Y FOLDER: 44116. CORRECCION DE ERROR DE CALIGRAFIA EN LA RESOLUCION.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER38559	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2014ER1724, DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 538756, CORDIS: 2013ER155110 Y FOLDER: 48664	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER38754	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 524925, CORDIS: 2013ER123268 Y FOLDER: 47604. CASO SIMILAR	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER39018	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 522759, CORDIS: 2014ER118432 Y FOLDER: 47439	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER39796	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 527591, CORDIS: 2013ER129128 Y FOLDER: 47798 y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 527619, CORDIS: 2013ER129182 Y FOLDER: 47800	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER40865	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 534630, CORDIS: 2013ER145561 Y FOLDER: 48272	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER41959	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2014ER1724, DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 538756, CORDIS: 2013ER155110 Y FOLDER: 48664	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER42077	QUEJA POR PRESUNTA DEMORA EN RESPUESTA A RECURSOS DE REPOSICION 2013ER5583 Y 2013ER5585 DE 22 DE ENERO DE 2013	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER42295	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 535584, CORDIS: 2013ER147636 Y FOLDER: 48358	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER42464	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 523833, CORDIS: 2013ER120752 Y FOLDER: 47544	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER42467	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 523833, CORDIS: 2013ER120752 Y FOLDER: 47544	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER42792	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 537819, CORDIS: 2013ER152848 Y FOLDER: 48571	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER44333	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 540490, CORDIS: 2013ER159548 Y FOLDER: 48800	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER44413	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 537187, CORDIS: 2013ER151493 Y FOLDER: 48507	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER44579	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 508617, CORDIS: 2013ER86579 Y FOLDER: 46391. Continua en trámite y vencida.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER44735	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 519884, CORDIS: 2013ER112506 Y FOLDER: 47203	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER44780	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539420, CORDIS: 2013ER156731 Y FOLDER: 48709. Continúa en trámite y vencida.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER44861	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 540243, CORDIS: 2013ER158833 Y FOLDER: 48782	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER45438	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539436, CORDIS: 2013ER156747 Y FOLDER: 48712. Continúa en trámite y vencida.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER45675	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 540243, CORDIS: 2013ER158833 Y FOLDER: 48782	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER45709	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 541274, CORDIS: 2013ER161276 Y FOLDER: 48854. Continúa en trámite y vencida.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER47074	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535171, CORDIS: 2013ER146669 Y FOLDER: 48328	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER47212	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539541, CORDIS: 2013ER156962 Y FOLDER: 48721	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER48175	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 521061, CORDIS: 2013ER114882 Y FOLDER: 47287. Continúa en trámite y vencida.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER48382	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 523992, CORDIS: 2013ER121233 Y FOLDER: 47553	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER48385	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2014ER3252, DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 485448, CORDIS: 2013ER36400 Y FOLDER: 44807. <i>Continua en trámite y vencido EL recurso</i>	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER48436	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 522097, CORDIS: 2013ER116881 Y FOLDER: 47374	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER49446	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 542022, CORDIS: 2013ER162966 Y FOLDER: 48920	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER50744	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 540947, CORDIS: 2013ER160662 Y FOLDER: 48842	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER50797	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2014ER12670, DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 494639, CORDIS: 2013ER56424 Y FOLDER: 45467	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER51504	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535543, CORDIS: 2013ER147506 Y FOLDER: 48355	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER51612	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 500024, CORDIS: 2013ER66938 Y FOLDER: 45827	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER51623	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 537129, CORDIS: 2013ER151312 Y FOLDER: 48501. <i>Continua en trámite y vencida.</i>	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER52181	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 509765, CORDIS: 2013ER88635 Y FOLDER: 46449	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER52450	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 536844, CORDIS: 2013ER150604 Y FOLDER: 48470	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER53342	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 532317, CORDIS: 2013ER140252 Y FOLDER: 48129	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER53360	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 543170, CORDIS: 2013ER165325 Y FOLDER: 49024	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER53511	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 544545, CORDIS: 2013ER168642 Y FOLDER: 49177	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER53514	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUD DE RENOVACION DE REGISTRO CALIFICADO PROCESO 30831	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (YURI ANDREA ROJAS BELLO)
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER50614	QUEJA POR MORA EN EL PAGO DE VISITAS A PARES ACADEMICOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (BEATRIZ ELENA CARDONA OSORNO)
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER39375	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL RECONOCIMIENTO DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 354967, CORDIS: 2010ER104550 Y FOLDER: 33954	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER52637	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ASIGNACION Y CITACION DE PARES ACADEMICOS PARA VISITAS EN RELACION A REGISTROS CALIFICADOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "PASA PARA FIRMA." y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER54524	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A SOLICITUD DE RENOVACION DE REGISTRO CALIFICADO PROCESO 29284	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (NORALBA CORREA TORO)
ABRIL	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION-OPORTUNIDAD	2014ER36860	QUEJA POR SUPUESTA INFORMACION DESACTUALIZADA EN EL PAGINA WEB DE MINISTERIO EN RELACION A GRATUIDAD EDUCATIVA	OFICINA ASESORA DE COMUNICACION	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (CAROLINA MARIA HORMAZA CARO)
MAYO	SUMINISTRO Y DIVULGACION DE INFORMACION-CLARIDAD	2014ER61961	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE CLARIDAD EN LOS REQUISITOS DEL TRAMITE DE CONV ALIDACION DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER59763	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 432849, CORDIS: 2012ER58477 Y FOLDER: 40291	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER60036	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 528393, CORDIS: 2013ER130869 Y FOLDER: 47852	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER60131	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 547839, CORDIS: 2013ER178666 Y FOLDER: 49574	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER60370	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 554067, CORDIS: 2014ER10767 Y FOLDER: 50179	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER61872	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 541218, CORDIS: 2013ER161206 Y FOLDER: 48848	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER62940	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 546503, CORDIS: 2013ER174469 Y FOLDER: 49374	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUERON FINALIZADA
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER63207	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 543170, CORDIS: 2013ER165325 Y FOLDER: 49024	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER65034	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 518060, CORDIS: 2013ER108338 Y FOLDER: 47080. A LA FEHA SE ENCUENTRA VENCIDA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER65431	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 518060, CORDIS: 2013ER108338 Y FOLDER: 47080. A LA FEHA SE ENCUENTRA VENCIDA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER67312	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 548306, CORDIS: 2013ER180688 Y FOLDER: 49657	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER67585	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535216, CORDIS: 2013ER146800 Y FOLDER: 48331	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER67746	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539442, CORDIS: 2013ER156758 Y FOLDER: 48713	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER67759	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539420, CORDIS: 2013ER156731 Y FOLDER: 48709	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER56815	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535445, CORDIS: 2013ER147142 Y FOLDER: 48346	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER55108	QUEJA POR DEMORA EN EL PAGO DE HONORARIO A PARES A CADEMICOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (BEATRIZ ELENA CARDONA OSORNO)



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER55337	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 534461, CORDIS: 2013ER145235 Y FOLDER: 48264	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER56162	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 543192, CORDIS: 2013ER165407 Y FOLDER: 49028	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER58059	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 542300, CORDIS: 2013ER163653 Y FOLDER: 48951	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER58354	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535517, CORDIS: 2013ER147403 Y FOLDER: 48353	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER58511	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535517, CORDIS: 2013ER147403 Y FOLDER: 48353	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER58418	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 534027, CORDIS: 2013ER144135 Y FOLDER: 48227	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER58878	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 546778, CORDIS: 2013ER175358 Y FOLDER: 49418. SIGUE VENCIDA A LA FECHA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER59416	QUEJA POR DEMORA EN EL PAGO DE HONORARIO A PARES ACADEMICOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (BEATRIZ ELENA CARDONA OSORNO)
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER61009	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 534768, CORDIS: 2013ER145867 Y FOLDER: 48291	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER59690	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVÁLIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 535587, CORDIS: 2013ER147638 Y FOLDER: 48359	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2014ER55614	QUEJA POR LA DESACTIVACION DE REGISTROS CALIFICADOS QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no presenta firma del jefe autorizado
MAYO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2014ER55655	QUEJA POR LA DESACTIVACION DE REGISTROS CALIFICADOS QUE SE ENCUENTRAN VIGENTES	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no presenta firma del jefe autorizado
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER75307	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS DEL RADICADO 2014ER43568	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER75560	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS DEL RADICADO 2014ER43568	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER69504	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVÁLIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 510350, CORDIS: 2013ER90098 Y FOLDER: 46502	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER73712	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVÁLIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 549150, CORDIS: 2014ER1387 Y FOLDER: 49768	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER74570	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVÁLIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 547176, CORDIS: 2013ER176473 Y FOLDER: 49479	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER74782	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVÁLIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 547537, CORDIS: 2013ER177409 Y FOLDER: 49518. SIGUE VENCIDO EL TRAMITE A LA FECHA	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER75557	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 544247, CORDIS: 2013ER167918 Y FOLDER: 49157	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER77325	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 575736, CORDIS: 2013ER171169 Y FOLDER: 49275	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER77711	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539420, CORDIS: 2013ER156731 Y FOLDER: 48709	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER78323	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 516083, CORDIS: 2013ER104028 Y FOLDER: 46928	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER80261	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 5497237, CORDIS: 2013ER2242 Y FOLDER: 49825	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER80923	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 534461, CORDIS: 2013ER145235 Y FOLDER: 48264	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER82051	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 537811, CORDIS: 2013ER152836 Y FOLDER: 48570	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER83978	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 549622, CORDIS: 2014ER2081 Y FOLDER: 49821. SIGUE VENCIDA A LA FECHA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER84870	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 539436, CORDIS: 2013ER156747 Y FOLDER: 48712	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER85469	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 517807, CORDIS: 2013ER107739 Y FOLDER: 47058	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER76551	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 546778, CORDIS: 2013ER175358 Y FOLDER: 49418	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER70115	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 533327, CORDIS: 2013ER142624 Y FOLDER: 48185	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER70611	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 546899, CORDIS: 2013ER175720 Y FOLDER: 49443 Y POSTGRADO SAC: 546910, CORDIS: 2013ER175734 Y FOLDER: 49445	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER72168	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 546369, CORDIS: 2013ER174096 Y FOLDER: 49351	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencias	Abril	Mayo	Junio	Total General
Comité de Conciliación del MEN		1		1
Dirección de Calidad para la Educación Superior			1	1
Dirección de Cobertura y Equidad			3	3
Dirección de Fortalecimiento a la Gestión Territorial			1	1
Grupo de Convalidaciones		2	2	4
Oficina Asesora Jurídica	7	6	5	18
Oficina de Cooperación Internacional			1	1
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	1		1	2
Subdirección de Acceso	1	1		2
Subdirección de Aseguramiento de la Calidad		2		2
subdirección de Cobertura de Primera Infancia		2		2
Subdirección de Contratación		1	1	2
Subdirección de Fomento de Competencias			1	1
Subdirección de Gestión Financiera	5			5
Subdirección de Inspección Y Vigilancia	1		1	2
Subdirección de Monitoreo Y Control		1		1
Subdirección de Talento Humano	2	1		3
Total General	17	17	17	51

- En el segundo trimestre de 2014 se recibieron 51 quejas contra servidores del Ministerio. La dependencia que generó el mayor número de quejas, fue la Oficina Asesora Jurídica con 18 quejas.



Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje tematico 2	Abril	Mayo	Junio	Total general
Corrupción			1	1
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	3	3	1	7
Negligencia en el ejercicio de sus funciones	14	14	15	43
Total general	17	17	17	51

- ❖ Por eje temático, de las 51 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 43 casos.



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER27460	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA IMPUTACION DE PRESUPUESTAS DE LOS CONTRATOS 1320 DE 2013 Y 727 DE 2012	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21142	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO 447 DE 2010	SUBDIRECCION DE ACCESO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER41546	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL NOMBRAMIENTO DE PROVISIONALES Y DEMAS	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER25651	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-01332-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER25654	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-00942-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER18770	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION TELEFONICA Y MAL SERVICIO DADO POR EL FUNCIONARIO JOSE FONTECHA	JOSE ANTONIO FONTECHA LEON	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER18772	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION TELEFONICA Y MAL SERVICIO DADO POR EL FUNCIONARIO JOSE FONTECHA	JOSE ANTONIO FONTECHA LEON	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER20759	QUEJA POR PRESUTNA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION TELEFONICA Y MAL SERVICIO DADO POR EL FUNCIONARIO JOSE FONTECHA	JOSE ANTONIO FONTECHA LEON	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra mal finalizado, debido a que le informan que envían respuesta y no fue adjuntada al requerimiento virtual
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER23257	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00370-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER27190	QUEJA POR PRESUTNA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION TELEFONICA Y MAL SERVICIO DADO POR LA SECRETARIA DE LA SUBDIRECCION FINANCIERA	ALBA LUZ BENAVIDES CALDERON	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER27454	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE JORNADA LABORAL Y REPORTE DE INCAPACIDADES	CLARA INES DIAZ LEON	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER27478	QUEJA POR PRESUNTO MAL TRATO DE MARTE DE UNA DE LAS PSICOLOGAS DE LA SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO A UNO DE SUS COMPAÑEROS	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER27604	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-0984-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER28574	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1437 DE 2011, DEMORAR EL TRASLAO DE LA QUEJA 2013ER55633	JORGE LUIS SUAREZ FIGUEROA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER28579	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00186-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER26744	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-3285-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ABRIL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER28114	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-01633-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER34047	QUEJA POR PRESUNTA MALVERSACION DE RECURSOS DEL CONVENIO 5211357 ECOPETROL CERO ANALFABETISMO	MIGUEL LEONARDO CALDERON MARIN	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER47127	QUEJ POR PRESUNTA S IRREGULARIDADES EN LA NO CONV ALIDACION DE TITULOS RELIGIOSOS	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER47136	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EV ALUACION Y A PROBAACION DE LOR REGISTROS CALIFICA DOS DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER33612	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00370-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER34166	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES CON DE NATURALEZA CONTRATUCAL Y LABORAL ENTRE LA QUEJOSA Y LA COOPERATIVA MULTIACTIVA INTEGRAL - COOPERDUCAMOS	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER34721	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-0117	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER35493	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00252-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER35854	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDAD EN EL CONTRATO 444 DE 2013	JOHNNY ALEXANDER URIBE OCHOA	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER38098	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES CON DE NATURALEZA CONTRATUCAL Y LABORAL ENTRE LA QUEJOSA Y LA COOPERATIVA MULTIACTIVA INTEGRAL - COOPERDUCAMOS	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER38181	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00085-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER39163	QUEJA CONTRA EL COMITÉ DE CONCILIACION DEL MEN POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DEL MISMO	COMITÉ DE CONCILIACION DEL MEN	COMITÉ DE CONCILIACION DEL MEN	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER53457	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00239-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER60640	QUEJA CONTRA SUPERVISORA DE CONTRATO POR CANCELACION INJUSTIFICADA DEL MISMO Y DEMORA EN LA LIQUIDACION DEL MISMO	ETHEL MARGARITA MORALES GIL	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER61442	QUEJA POR MALTRADO Y PERSECUCION DE PARTE DE LA DIRECTORA DE CALIDAD CONTRA EL PERSONAL DE SUS OFICINAS	ELSY JANETH OSORIO GUZMAN	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al quejoso, ni a la entidad que traslado la queja (físico)
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER61945	QUEJA POR PRESUNTA OMISION EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2014ER61945	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER62626	QUEJA POR PRESUNTAS ANOMALIAS PRESENTADAS EN LA CANTIDAD DE PERSONAL CONTRATADO COMO ASESORES DE LA DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	ELSY JANETH OSORIO GUZMAN	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra mal finalizada, fue finalizada indicando que daban traslado a la Dirección de Cobertura y Equidad y el interno del traslado fue finalizado con el siguiente comentario (SE ESTA RECOPILANDO LA INFORMACION)
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER74248	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE LICITACION DE LA IP-MEN- 35-2013	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER75308	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00370-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER75880	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA N° 2013-03142-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER80377	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2008-0039502	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER80963	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA N° 01663-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER82208	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2014ER82208	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER82214	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN RESPUESTA A SOLICITUD DE VIABILIDAD DE CONV ALIDACION	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER83497	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONFIRMACION DE CERTIFICADO DE IDONEIDAD, RELACIONAS CON LA APROBACION DE PROGRAMA, PARA QUE ESTE SEA ACEPTADO POR LA SECRETARIA DE Educación DE VILLA VICENCIO Y EN CONSECUENCIA CONTRADIENDO LA COMUNICACION EMITIDA POR LAS SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA Y POR LA OICINA ASESORA JURIDICA	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación SUPERIOR	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER83532	QUEJA POR PRESUNTAS ANOMALIAS EN LA NO ACEPTACION DE RENUNCIA AL CARGO	NATALIA JARAMILLO MANJARRES	OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER84895	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL TRAMITE DE CONV ALIDACION CON FOLDER 46333	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER39220	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-2929-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER41909	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-0111	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER41944	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA, POR EMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2013ER119677	GRUPO DE CONVALIDACIONES	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER44470	QUEJA POR PRESUNTA ASIGNACION DE FUNCIONES QUE NO CORRESPONDE AL CARGO DEL NOMBRAMIENTO.	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER44484	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA AL NO DAR RESPUESTA DE FONDO AL RADICADO 2013ER66208	ALEJANDRO SUPELANO POLANIA	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
MAYO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER47121	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA FIRMA DE DOCUMENTOS SOPORTES DE DEL CM-MEN-1-12	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	CORRUPCION	2014ER61439	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTOS SOBRECOSTOS EN CONTRATOS	LUIS FERNANDO DUQUE TORRES	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra bien finalizada
JUNIO	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER52194	QUEJA POR MALTRADO Y PERSECUCION DE PARTE DE LA DIRECTORA DE CALIDAD CONTRA EL PERSONAL DE SUS OFICINAS	ELSY JANETH OSORIO GUZMAN	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Detalle del porcentaje de oportunidad de las quejas y reclamos



Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ABRIL	91%	68	62	6	0
MAYO	94%	52	49	3	0
JUNIO	93%	40	37	2	1
Total	93%	160	148	11	1

- De las 160 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 2014, fue de un 93%.
- El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de Abril con el 91%



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2014ER36022	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER35970	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER52822	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER54402	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER36423	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER38559	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER38754	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER39018	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER39796	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER40865	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER41959	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER42077	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER42295	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER42464	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER42467	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER42792	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44333	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44413	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44579	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44735	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44780	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER44861	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER45438	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER45675	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER45709	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER47074	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER47212	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER48175	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER48382	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER48385	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER48436	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER49446	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER50744	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER50797	GRUPO DE CONV ALIDA CIONES	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER51504	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER51612	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER51623	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER52181	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER52450	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER53342	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER53360	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER53511	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER53514	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER50614	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER39375	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER52637	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER54524	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER53232	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER46409	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2014ER36860	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER48897	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER27460	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER21142	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER41546	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER25651	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER25654	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER18770	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER18772	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER20759	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER23257	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER27190	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER27454	OFICINA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER27478	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER27604	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER28574	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER28579	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER26744	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
ABRIL	SECRETARIA GENERAL	2014ER28114	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2014ER61961	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58782	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER59763	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER60036	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER60131	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER60370	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER61872	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER62940	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER63207	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER65034	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER65431	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER67312	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER67585	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER67746	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER67759	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER56815	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER55108	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER55337	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER56162	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58059	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58354	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58511	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58418	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER58878	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER59416	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER61009	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER59690	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER55614	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER55655	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER60324	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER64007	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MAYO	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2014ER64509	PLANTA DE PERSONAL	100,00%	1	1	0	0
MAYO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER63415	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
MAYO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER56449	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
MAYO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER59129	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER34047	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER47127	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER47136	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER33612	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER34166	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER34721	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER35493	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER35854	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER38098	SUBDIRECCION DE COBERTURA DE PRIMERA INFANCIA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER38181	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER39163	COMITÉ DE CONCILIACION DEL MEN	0,00%	1	0	1	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER39220	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER41909	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER41944	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER44470	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER44484	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
MAYO	SECRETARIA GENERAL	2014ER47121	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER74233	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER73760	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER75307	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER75560	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER69504	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER73712	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER74570	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER74782	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER75557	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER77325	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER77711	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER78323	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER80261	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER80923	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER82051	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER83978	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER84870	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER85469	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	0	1
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER76551	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER70115	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER70611	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
JUNIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER72168	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER80231	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER61439	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER52194	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER53457	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER60640	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	0,00%	1	0	1	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER61442	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER61945	DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN TERRITORIAL	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER62626	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER74248	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER75308	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER75880	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0



Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER80377	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER80963	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER82208	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER82214	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER83497	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA Educación SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER83532	OFICINA DE COOPERACION INTERNACIONAL	100,00%	1	1	0	0
JUNIO	SECRETARIA GENERAL	2014ER84895	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
TOTAL				93%	160	148	11	1



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Resultado del Indicador de Quejas 2° Trimestre Año 2014: 93.00%

Contenido.

Análisis del periodo.

Análisis reclamos procesos.

Análisis reclamos servicios.

Análisis quejas funcionarios

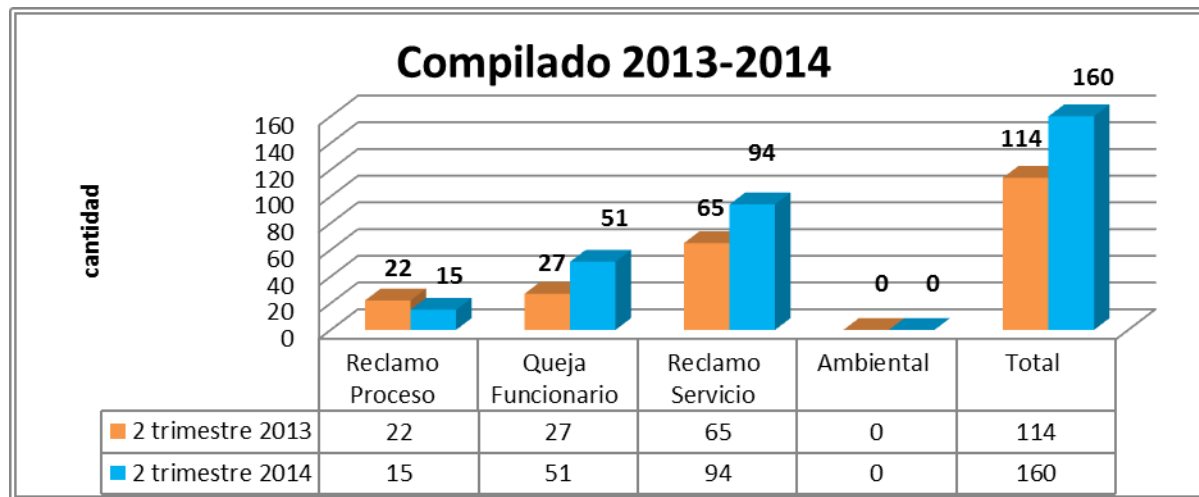
Porcentaje de Oportunidad.

Análisis del Periodo

Para el 2° Trimestre del año 2014, se recibieron en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de **160** quejas, lo cual representa un aumento de **46** quejas con respecto al mismo trimestre para el año anterior, en el cual se recibieron **114** quejas, como se puede observar en la siguiente Grafica.



Se observa que la mayor Disminución este trimestre a comparación del segundo trimestre del 2013 fue en los reclamos a servicio a diferencia de las quejas a funcionarios y reclamos a servicio, los cuales aumentaron este trimestre

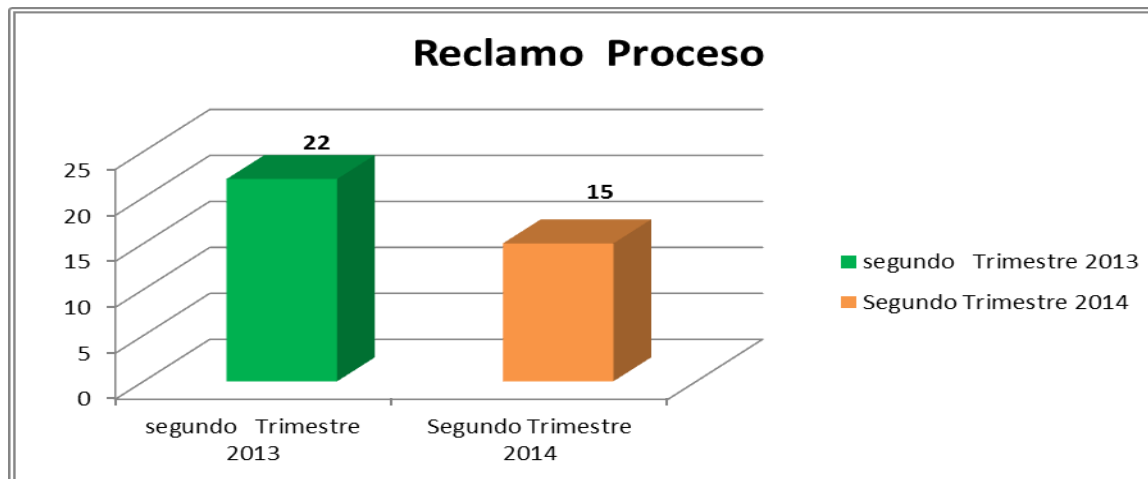




Análisis reclamos procesos.

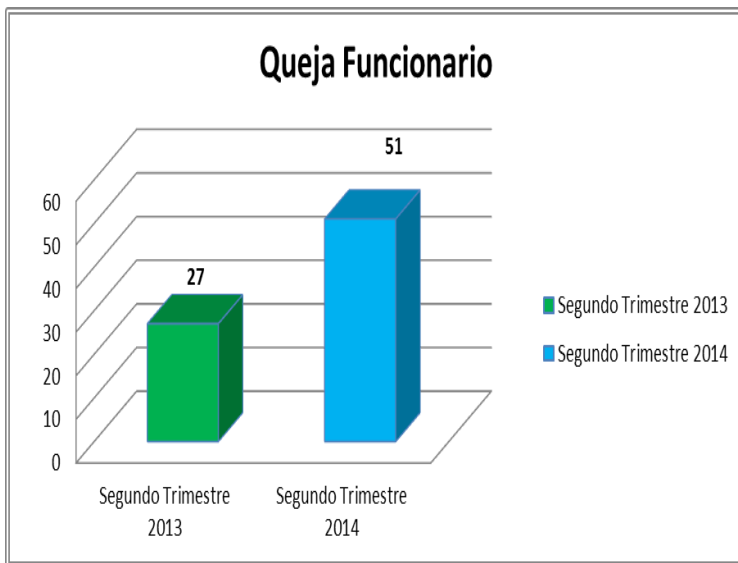
En el Segundo trimestre del 2014 se disminuyó en 7 los reclamos de los procesos, comparado con el mismo trimestre del 2013.

En promedio por trimestre para el año **2014**, el número de reclamos de procesos es de **12**, durante el 2014 el primer trimestre presento una disminución del **31.84%** con respecto al mismo trimestre del 2013.





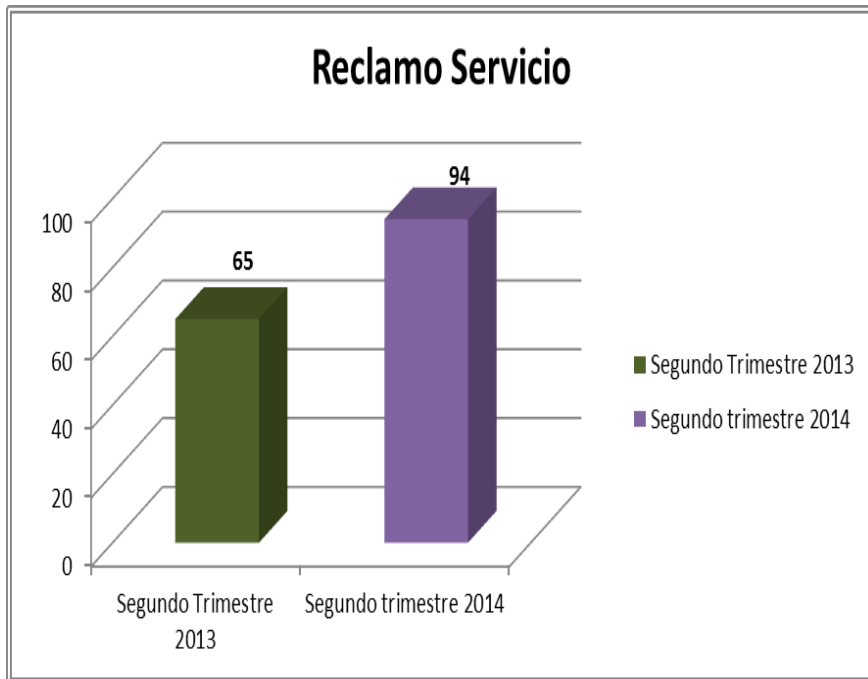
Análisis quejas funcionarios.



Durante el Segundo trimestre del 2014 se aumentaron en un 88.88% el número de quejas representado en 24 quejas más , comparado con el mismo trimestre del año anterior.



Análisis reclamos de Servicios.



Durante el Segundo trimestre los reclamos de servicios, han tenido un aumento de 44.91% representado en 29 reclamos comparado con el mismo trimestre del año 2013, lo que evidencia un aumento a la inconformidad frente a los servicios prestados.






Porcentaje de Oportunidad

Porcentaje de Oportunidad.

En promedio, se obtuvo en el periodo un porcentaje general de oportunidad en la respuesta del **93%**, el cual se traduce en **11** quejas finalizadas fuera del tiempo establecido y **1** una pendiente vencido, de las **160** recibidas durante el trimestre.

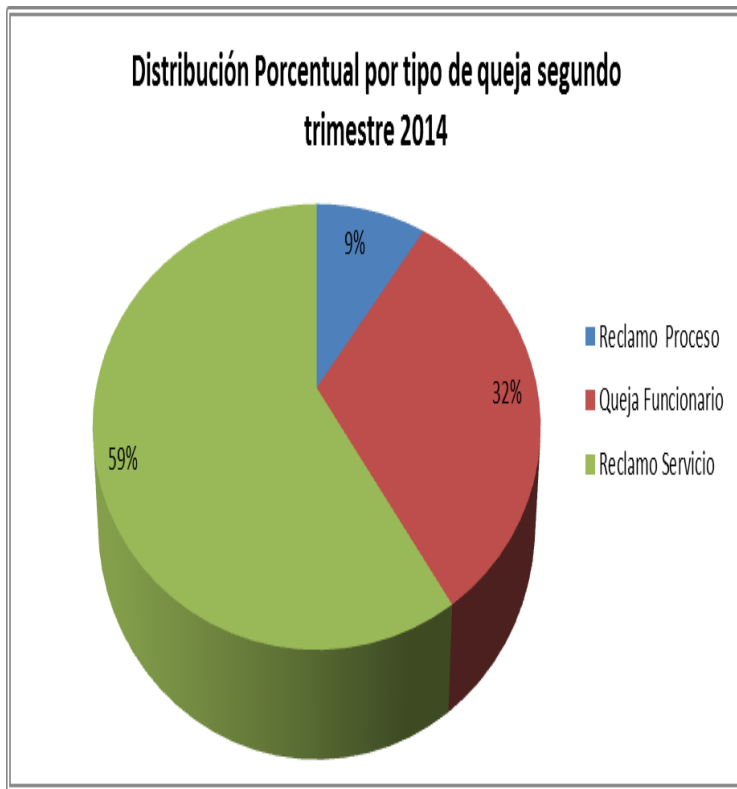
Realizando el análisis por dependencia, la mayoría obtuvieron un 100% en la oportunidad, a excepción de la Subdirección de aseguramiento de la calidad, Grupo de Convalidaciones.

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

-  15 corresponden a quejas contra procesos (9%)
-  94 quejas contra servicios (59%)
-  51 quejas contra funcionarios (32%)



Análisis reclamos de Servicios.



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: 15 quejas relacionadas con el eje temático de procesos, específicamente por respuesta incompleta a solicitudes o consultas (9%). 51 quejas relacionadas con las irregularidades en el ejercicio de sus funciones, por negligencia en el ejercicio de sus funciones, teniendo una representación del (32%) 94 quejas de servicios (59%) relacionadas con Trámites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior-Disponibilidad de información y suministro, divulgación de la información.



Análisis reclamos de Servicios.

- En general, se observa un buen desempeño ya que el indicador fue de (93%), sin embargo, es importante tener en cuenta que comparado con el trimestre anterior, se aumentó el porcentaje de oportunidad en 8.86 puntos porcentuales, se recomienda que las dependencias responsables, sigan realizando un análisis causal de las quejas recibidas y de las situaciones 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 .
- Lo anterior, con el fin de poder seguir aumentando el resultado del indicador.