



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Unidad de Atención al Ciudadano

Informe de Quejas – Cuarto Trimestre de 2013
Bogotá, Abril de 2014



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Contenido

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



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Quejas y reclamos del Sector Educativo

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

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

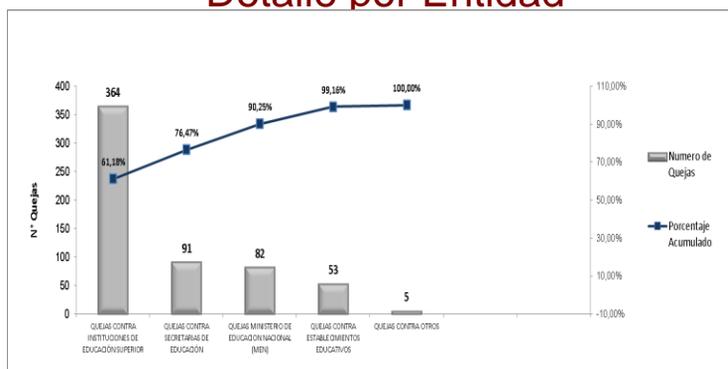
- Para el primer trimestre de 2014, el Ministerio recibió 45,869 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 96,56%.
- Se recibieron 595 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,56%. Las 595 quejas corresponden al 1,3% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- En el mismo periodo para el año 2013, se presentaron un total de 101 quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 91,09%. Las quejas corresponden al 0,18% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Detalle por Entidad



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el primer trimestre del 2014, fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 364 casos y una participación de 61,18%, seguidas por las quejas de las Secretarías de Educación con 91 casos y una participación de 15,29%.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Quejas - Instituciones de Educación Superior

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

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 364 quejas en el Primer Trimestre de 2014. El mayor número de las quejas en IES se presentaron por criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, etc.) con un total de 302, seguidas por quejas asociadas a aspectos Pecuniarios (Cobros no contemplados, costos, devoluciones) con 59 quejas.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Quejas - Secretarías de Educación

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

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 91 quejas en el primer trimestre de 2014, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 39 quejas.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	2013				2014
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	19	0	34	20	26
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		
Malos Manejos de Recursos Financieros	8	0	23	22	15
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentación, 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
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	0	9		15	7
Otro	0				
Infraestructura Fisica	0	1		2	
Total	38	12	58	60	53

- ☛ En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 53 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, maltrato alumnos y acoso alumnos con 26 casos.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Consolidado quejas y reclamos- Ministerio de Educación Nacional

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

- En el Primer trimestre de 2014, se evidencia un aumento de **21** quejas con relación al mismo periodo del 2013. Se recibieron 82 de las cuales, las más frecuentes fueron Reclamos de Servicios con un total de 41 y una participación del 50%.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Consolidado Reclamos Procesos MEN

Dependencias a las cuales se le asignaron reclamos de procesos				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de calidad para la educación Superior			3	3
Dirección de Cobertura y Equidad		1	1	2
Oficina Asesora Planeación Financiera	2		1	3
Oficina Asesora Jurídica		1		1
Total	2	2	5	9

- Se recibieron 9 reclamos para procesos del Ministerio en el primer trimestre de 2014. Las dependencias con mayor número de reclamos fueron la Dirección de Calidad para la Educación Superior y la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas que recibieron 3 Reclamos cada una.
- Marzo fue el mes en el cual se recibieron más reclamos, 5 y la dependencias que recibió el mayor volumen en ese mes fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 3 reclamos.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reclamos procesos MEN Detalle de eje temático/dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a Quejas				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de calidad para la educación Superior			1	1
Total			1	1
Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes o consultas				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Oficina Asesora Planeación Finanzas			1	1
Total			1	1
Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de calidad para la educación Superior			2	2
Dirección de Cobertura y Equidad		1	1	2
Oficina Asesora Jurídica		1		1
Oficina Asesora Planeación Finanzas	2			2
Total	2	2	3	7



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER1647	QUEJA POR FINALIZACIÓN DEL RADICADO 2013ER164361, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
ENERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER23	QUEJA POR FINALIZACIÓN DEL RADICADO 2013ER164361, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER082	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER175141, LA CUAL FUE FINALIZADA SIN RESPUESTA AL CIUDADANO, LA RESPUESTA FUE POR ADJUNTAR A SU LUGAR DE FINALIZADO EL REQUERIMIENTO, POR LO CUAL ESTA NO ES PERTINENTE PARA EL CIUDADANO, LA COMUNICACIÓN REMITIDA A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN FUE GENERADA EL 7 DE ENERO Y ENVIADA A DISTRIBUCIÓN HASTA EL 15 DE ENERO.	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER0357	QUEJA POR FINALIZACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN 2013ER163229, INFORMANDO "SE RESPONDE CON DOCUMENTO ADJUNTO", CUANDO REALMENTE FUE REQUERIMIENTO FÍSICO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE LE DIO RESPUESTA CON EL CODIGO 2014EE548" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
FEBRERO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER1768	QUEJA POR PRESUNTA RESPUESTA INCOMPLETA Y FALTA DE SEGUIMIENTO RELACIONADO CON LA CONSULTA 2013ER119059	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano ni remisión a la entidad competente (Web)
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER3048	QUEJA POR FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA 2013ER169476, SIN RESPUESTA OPORTUNA AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, informen que se genero respuesta con radicado 2014EE23814, pero este no fue adjuntado al requerimiento del ciudadano (Web)
MARZO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A QUEJAS CONTRA SERVICIOS	2014ER24110	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA QUEJA CONTRA SERVICIO 2014ER17659	GRUPO DE CONVALLACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER2647	QUEJA POR FALTA DE RESPUESTA OPORTUNA A DENUNCIAS SOBRE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA Y POR DAR RESPUESTA SOBRE TEMAS QUE NO ESTAN REFERENCIA DE LAS DENUNCIAS, RADICADO DE LA DENUNCIA 2013ER156716	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
MARZO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER29326	QUEJA POR DEMORA EN SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LA PROCURADURÍA CON RADICADO 2013ER132282, DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2013	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, fue finalizado informando "SE DIO RESPUESTA CON RA.D. 2014EE15685", del 06 de marzo de 2014, pero este radicado no fue oficialmente enviado. (Físico)



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencia a la cual se le radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total
Dirección de Calidad para la Educación Superior	6	9	26	41
Total	6	9	26	41

- En el primer trimestre de 2014 se recibieron 41 reclamos, contra el servicios de tramites de aseguramiento de la calidad que ofrece el Ministerio.
- El mes en el que se recibió el mayor número de reclamos fue Marzo, con 26 y la dependencia a la que se le radicaron la Dirección de Calidad para la Educación Superior,



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reclamos Servicios -Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2014			
	Enero	Febrero	Marzo	Total
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior-Disponibilidad de información.	1	2		3
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	1	1		2
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior -Oportunidad	4	6	26	36
Total general	6	9	26	41

- De las 41 quejas presentadas por servicios, 36 están relacionados con la falta de oportunidad para realizar el trámites de Aseguramiento de la Calidad de educación la superior con 36 casos.



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER174565	QUE POR DEMORA EN RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE CONCEPTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, se dio respuesta después de finalizado por lo tanto la respuesta no es visible al ciudadano
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2013ER176663	QUEJA POR REMISION DE CONCEPTOS DE TRAMITES DIFERENTE AL SOLICITADO SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 511559, CORDIS: 2013ER92071 Y FOLDER: 46594	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER179161	QUEJA POR DEMORA EN TIEMPOS PARA CORRECCION DE APELLIDOS MAL ESCRITOS EN LA RESOLUCION 16074 DE 2013, SOLICITUD DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 527507, CORDIS: 2013ER128978 Y FOLDER:	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER172593	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 498523, CORDIS: 2013ER30372 Y FOLDER: 46739	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2013ER175610	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 507089, CORDIS: 2013ER93067 Y FOLDER: 46265	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER1615	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 507089, CORDIS: 2013ER93067 Y FOLDER: 46265	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
ENERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER13778	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 498200, CORDIS: 2013ER59409 Y FOLDER: 46591	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE15868 del 27 de febrero de 2014, pero este radicado no fue anexado al requerimiento. (Web), por lo cual, no es visible al ciudadano
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER15088	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 529799, CORDIS: 2013ER134446 Y FOLDER: 47948	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE12273 del 21 de febrero de 2014, pero este radicado no fue anexado al requerimiento. (Web), por lo cual, no es visible al ciudadano
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER15541	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 514987, CORDIS: 2013ER101119 Y FOLDER: 46863	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE15870 del 27 de febrero de 2014, pero este radicado no fue anexado al requerimiento. (Web), por lo cual, no es visible al ciudadano



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

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	2014ER15548	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 530061, CORDIS: 2013ER135007 Y FOLDER: 47967	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE12278 del 21 de febrero de 2014, pero este radicado no fue anexado al requerimiento. (Web), por lo cual, no es visible al ciudadano
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER12411	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 523963, CORDIS: 2013ER121169 Y FOLDER: 47552, A LA FECHA SE ENCUENTRA EN TRÁMITE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER15087	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 530061, CORDIS: 2013ER135007 Y FOLDER: 47967	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2014ER15931	QUEJA POR INFORMACIÓN INCOMPLETA, DESACTUALIZADA SOBRE EL TRAMITE DE CONVALIDACION DEL MEN	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE13867 del 27 de febrero de 2014, pero este radicado no fue anexado al requerimiento (Web), por lo cual, no es visible al ciudadano
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN	2014ER9355	QUEJA POR INFORMACIÓN DESACTUALIZADA AÑO 2014 EN LA PLATAFORMA VLIMEN	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER2888	QUEJA POR DEMORA EN LOS TRAMITES INTERNOS DEL MINISTERIO RELACIONADOS CON LOS REGISTROS CALIFICADOS	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación, no presenta excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (YURI ANDREA ROJAS BELLO)
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER32473	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 531371, CORDIS: 2013ER137884 Y FOLDER: 48074	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra vencida



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER34448	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 533369, CORDIS: 2013ER142714 Y FOLDER: 48192	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER34817	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC. 533327, CORDIS: 2013ER142624 Y FOLDER: 48185	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER17437	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 521839, CORDIS: 2013ER116310 Y FOLDER: 47335	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER17659	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 542746, CORDIS: 2013ER164491 Y FOLDER: 48991	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER18708	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 527277, CORDIS: 2013ER128221 Y FOLDER: 47774	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER18820	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 521069, CORDIS: 2013ER114890 Y FOLDER: 47289	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER20865	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 533327, CORDIS: 2013ER142624 Y FOLDER: 48185	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER20940	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 523173, CORDIS: 2013ER19499 Y FOLDER: 47490, SE ENCUENTRA EN TRAMITE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER21651	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 521703, CORDIS: 2013ER15946 Y FOLDER: 47343	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER22795	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 519717, CORDIS: 2013ER112233 Y FOLDER: 47192	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER23525	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC. 518477, CORDIS: 2013ER109277 Y FOLDER: 47111	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER24097	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 521833, CORDIS: 2013ER15912 Y FOLDER: 47339	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER24098	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 521680, CORDIS: 2013ER15917 Y FOLDER: 47340	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER24322	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 522891, CORDIS: 2013ER16855 Y FOLDER: 47373	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER24629	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC. 531844, CORDIS: 2013ER139154 Y FOLDER: 48110 Y QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 531851, CORDIS: 2013ER139175 Y FOLDER: 48111	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -OPORTUNIDAD	2014ER26969	QUEJIA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC. 533482, CORDIS: 2013ER142951 Y FOLDER: 48205, SE ENCUENTRA EN TRAMITE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER2146	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 913213, CORDIS: 2013ER06543 Y FOLDER: 46714	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER28611	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 523710, CORDIS: 2013ER10425 Y FOLDER: 47531	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER29960	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 497710, CORDIS: 2013ER62219 Y FOLDER: 45654	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informen que se genero respuesta con radicado 2014EE21716, pero este no fue adjuntado al requerimiento del ciudadano (Web)
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER31758	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 533482, CORDIS: 2013ER142691 Y FOLDER: 48205. SE ENCUENTRA EN TRAMITE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER32109	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 522242, CORDIS: 2013ER117100 Y FOLDER: 47384	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER32479	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 523688, CORDIS: 2013ER120399 Y FOLDER: 47529	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER32528	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 518499, CORDIS: 2013ER109380 Y FOLDER: 47115. SE ENCUENTRA EN TRAMITE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER18256	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 475491, CORDIS: 2013ER14614 Y FOLDER: 44116	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, le fue adjuntada la respuesta al ciudadano, junto con seis comunicaciones adicionales que no corresponden al mismo y mucho menos de interés para él (Web)
MARZO	TRAMITES DE ASESURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER32087	QUEJA POR PRESENTA IRREGULARIDADES EN LA CONVALIDACION DE UN TITULO FALSO CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 354967, CORDIS: 2013ER104550 Y FOLDER: 33954	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencias de las cuales llegaron quejas contra sus servidores				
Dependencias	Enero	Febrero	Marzo	
Despacho Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	1			
Proyecto de Educación Rural			1	
Subdirección de Desarrollo Organizacional		1		
Subdirección de Gestión Administrativa		1		
Dirección de Cobertura y Equidad			1	
Grupo Transformación de la Calidad Educativa			1	
Oficina Asesora Jurídica	7	3	13	
Subdirección de Acceso		1		
Subdirección de Talento Humano	2			
Total general	10	6	16	

- Se recibieron 32 quejas contra servidores del Ministerio, en el primer trimestre de 2014. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Oficina Asesora Jurídica con 13 quejas.



Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje Temático	AÑO 2014			
	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	3	2	6
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	9	3	14	26
TOTAL	10	6	16	32

- ♥ Por eje temático, de las 32 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 26 casos.



Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
ENERO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER160220	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LOS NOMBRAMIENTOS DEL MEN SI EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	GRACIELA CECILIA RETAMOSO LLAMAS	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER150096	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA EVALUACION DE PERSONAL	ELIANA IANNINI BOTERO	DESPACHO VICEMINISTERIO DE Educación PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER156350	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN EL NOMBRAMIENTO DE HELGA MARIA BALLEEN PATIÑO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER157999	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 2012-00167-00 / DEMANDANTE: LUIS JAVIER BENAVIDES	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER161334	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. PROCESO 201301650 / 201301498 DEMANDANTE: ROS EMILCE TORRES BOCANEGRA	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER162944	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 20130162400 RIF: EXP: 2013001062	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER162947	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 20130161200 RIF: EXP: 201301130	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER164181	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 2013-00151-00 DEMANDANTE: LUIS AUGUSTO VARGAS MARTINEZ	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER164949	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 201301631	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
ENERO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER164953	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA A SOLICITUD DE REQUERIMIENTO JUDICIAL. RAD: 201301631 DEMANDANTE: MARLENY AYALA PEÑA EXPEDIENTE: 2013-01519-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJECUTIVO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
FEBRERO	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER172315	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA INTERVENCIÓN DE LOS CONTRATOS DE INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA DE PARTE DEL MEN Y CONSORCIO GEBNÓIAS	SHARON ZILA CACERES	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER177343	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA REMISION DE PROYECTOS DE DECRETOS A PRESIDENCIA Y CONCACION DE FIRMA DE LOS MISMOS	NANCY HUERTAS PEÑA	SUBDIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER178589	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA PERDIDA DE ELEMENTOS PERSONALES	JOSE ARMANDO LOPEZ ACOSTA	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER172243	QUEJA POR PRESUNTA NEGIGENCIA DE PARTE DE LA FOLIOREVISORA, AL NO REMITIR EXPEDIENTE JUDICIAL	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER172252	QUEJA POR PRESUNTA NEGIGENCIA DE PARTE DEL MINISTERIO AL NO REMITIR EXPEDIENTE DEL PROCESO JUDICIAL 20120028000	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER172271	QUEJA POR PRESUNTA NEGIGENCIA DE PARTE DEL MINISTERIO AL NO REMITIR EXPEDIENTE DEL PROCESO JUDICIAL 20120028000	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
FEBRERO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER181330	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00173-00.	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11396	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00154-00.	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11403	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00057-00.	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11406	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2013-00154-00.	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11412	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA SENTENCIA DE FEBRERO 27 DE 2013.	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJECUTIVO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER11851	QUEJA POR PRESUNTA FALTA DE RESPETO ANTE UNO DE LOS TUTORES EN COMUNICACION TELEFONICA AL NO RESPECTAR QUE SE ENCONTRABA EN EL SEPELO DE UNA HERMANA	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada Se encuentra bien finalizada La respuesta dada en archivo adjunto no tiene calidad ni protocolo de presentación y
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER9641	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00169-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER9675	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00284-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER9690	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL No. 2012-00228-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21320	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-01249-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21330	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-01607-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21337	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-01486-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21352	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-00864-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	NEGIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER21359	QUEJA REMITIDA POR EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO A LA ACCION DE TUTELA No. 2013-01526-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
MARZO	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER23946	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN PROCESO DE CONTRATACION BRIF 7540	PROGRAMA EDUCATIVO RURAL	PROGRAMA EDUCATIVO RURAL	Se encuentra bien finalizada
MARZO	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER23957	QUEJA POR IRRESPECTO Y EXTRALIMITACION DE FUNCIONES	JULIO CESAR MUÑEVAR BECERRA	DIRECCION DE COBERTURA Y SOLICIDAD	Se encuentra bien finalizada



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

Dependencias de las cuales llegaron quejas contra sus servidores					
Dependencias	Eje tematico 2	Enero	Febrero	Marzo	Total general
Despacho Viceministerio de Educación Preescolar Básica y Media	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	1			1
Proyecto de Educación Rural	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.			1	1
Subdirección de Desarrollo Organizacional	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.		1		1
Subdirección de Gestión Administrativa	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.		1		1
Dirección de Cobertura y Equidad	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.			1	1
Grupo Transformación de la Calidad Educativa	Negligencia en el ejercicio de sus funciones			1	1
Oficina Asesora Jurídica	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	7	3	13	23
Subdirección de Acceso	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.		1		1
Subdirección de Talento Humano	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones.	1			1
	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	1			1
Total general		0	10	6	16
					32



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Detalle del porcentaje de oportunidad de las quejas y reclamos



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

Mes	% Oportunidad	A finaliza	Fin a Tiempo	Fin fuera de Tiempo	En Tramite vencidas
Enero	100%	18	18		
Febrero	76%	17	13	4	0
Marzo	81%	47	38	6	3
Total	84,14%	82	69	10	3

- De las 82 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el cuarto trimestre de 2014, fue de un 84,14%.
- El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de Febrero con el 76%



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZA	FIN A TIEMP	FIN FUERA DE TIEMP	PENDIENTE VENCIBLE
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER174565	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER176663	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER179161	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER172993	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER175610	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
ENERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER615	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
ENERO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER16447	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
ENERO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER23	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER160220	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER150096	DESPACHO VICEMINISTERIO DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER156350	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER157999	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER161334	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER162944	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER162947	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER164181	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER164949	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
ENERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER164953	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER13776	GRUPO DE COORDINACIONES	0.00%	1	0	1	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER15088	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER15541	GRUPO DE COORDINACIONES	0.00%	1	0	1	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER15548	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER12411	GRUPO DE COORDINACIONES	0.00%	1	0	1	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER15087	GRUPO DE COORDINACIONES	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER15931	GRUPO DE COORDINACIONES	0.00%	1	0	1	0
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER5355	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZZ	FIN A TIEMP	FIN FUERA DE TIEMP	PENDIENTE VENCIE
FEBRERO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER2888	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER4082	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	OFICINA ASESORA JURIDICA	2014ER3357	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER172315	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER177343	SUBDIRECCION DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER179589	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER172243	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER172252	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
FEBRERO	SECRETARIA GENERAL	2013ER172271	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER17168	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER34048	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER24110	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER32473	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	0	1
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER34448	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	0	1
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER34817	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	0	1
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER17437	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER17659	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER18708	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER18820	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER20865	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER20940	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER21651	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER22795	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER23525	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER24097	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER24098	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER24322	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER24629	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER26969	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA QUE CONTESTO	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA DONDE SE GENERO	%OPORTUNIDAD	A FINALIZZ	FIN A TIEMP	FIN FUERA DE TIEMP	PENDIENTE VENCIE
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER28146	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER28611	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER29960	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER31758	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER32109	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER32479	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER32538	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER18256	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2014ER23087	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
MARZO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2014ER22647	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
MARZO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2014ER29326	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2013ER181330	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER11398	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER11403	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER11406	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER11412	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER11851	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER9641	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER9675	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER9690	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER21320	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER21330	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER21337	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER21352	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER21359	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER23946	PROGRAMA EDUCATIVO RURAL	100.00%	1	1	0	0
MARZO	SECRETARIA GENERAL	2014ER23957	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100.00%	1	1	0	0
Total general				84.14%	82	69	10	3