



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Unidad de Atención al Ciudadano




Informe de Quejas – Tercer Trimestre de 2013  
Bogotá, Septiembre de 2013



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Contenido

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

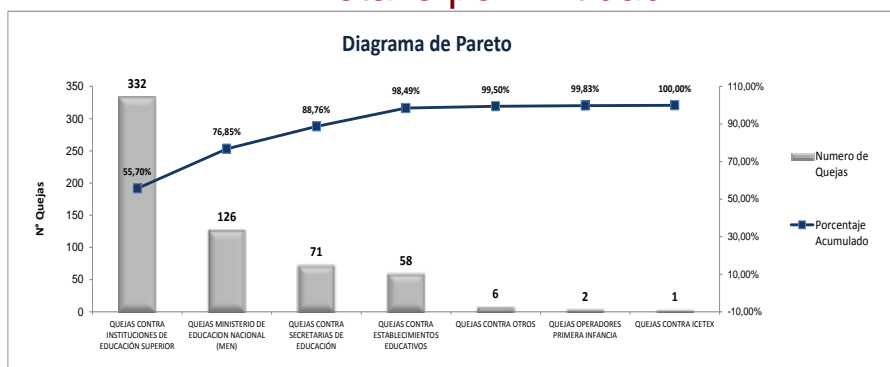
## Quejas y reclamos del Sector Educativo

Ejes Temáticos Quejas	Año 2012				Año 2013		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre
Instituciones de Educación Superior	362	323	348	371	352	308	332
Ministerio de Educación Nacional	26	57	24	19	101	114	126
Secretarías de Educación	82	77	50	52	48	107	71
Establecimientos Educativos	125	63	49	73	38	12	58
Otras Entidades	1	7	10	12	7	7	6
Operadores Primera Infancia	5	6	7	2	3	1	2
Icetex	2	1	4	2	1	2	1
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>534</b>	<b>492</b>	<b>531</b>	<b>550</b>	<b>551</b>	<b>596</b>

Información Histórica	Año 2012				Año 2013		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre
Total Documentos	31.887	35.791	36.611	40.210	35.718	45.094	48.762
% Oportunidad en la Respuesta	97,06%	97,00%	96,58%	95,49%	94,79%	93,78%	95,81%
Total Quejas del Sector Educativo	577	477	468	512	550	551	596
% Oportunidad en la Respuesta	98,00%	98,95%	98,98%	98,63%	96,18%	91,11%	95,48%
Total Quejas MEN	26	57	24	19	101	114	126
% Oportunidad en la Respuesta	96,00%	98,25%	95,83%	84,21%	91,09%	88,00%	97,62%

- Para el Tercer trimestre de 2013, el Ministerio recibió 48,762 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 95,81%.
- Se recibieron 596 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,48%. Las 596 quejas corresponden al 1,22% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- En el mismo periodo, se presentaron un total de 126 quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 97,62%. Las quejas corresponden al 0,26% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.

## Detalle por Entidad



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el tercer trimestre del 2013, fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 332 casos y una participación de 55,70%, seguidas por las quejas del Ministerio de Educación Nacional con 126 casos y una participación de 21,64%.



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Quejas - Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2012				Año 2013		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1er. Trimestre	2° Trimestre	3er. 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.	356	320	336	342	337	265	285
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matrícula, Devolución de dineros, matrícula extraordinaria, servicio médico, asistencial, alumnos maltrato, acoso, discriminación.	0	0	12	27	0	43	11
Infraestructura Física y Administrativa.	6	3	0	2	15	0	36
IES otros.	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>323</b>	<b>348</b>	<b>371</b>	<b>352</b>	<b>308</b>	<b>332</b>

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 332 quejas en el tercer trimestre de 2013. El mayor número de las quejas en IES se presentaron por criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, etc.) con un total de 285, seguidas por quejas asociadas a aspectos administrativos (otorgamiento de títulos académicos, transferencias, salarios y vinculación de docentes) con 36 quejas.



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Quejas - Secretarías de Educación

Ejes Temáticos	Año 2012				2013		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er. Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er. Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	27	18	18	19	68	47
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	15	25	10	17	16	21	9
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	9	17	5	2	5	3	4
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	0	2	2	1	1	1
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	7	8	9	5	9	5
Ampliación de Cobertura	10	1	4	3	2	4	3
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	2	0	2	1	0	0	2
Banco de Oferentes			1	0	0	1	
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>107</b>	<b>71</b>

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 71 quejas en el Tercer trimestre de 2013, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 47 quejas.

## Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	Año 2012				2013		
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	20	0	32	35	19	0	34
Calidad: Aspectos Academicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultades para Grado, Evaluacion y Promocion de Estudiantes.	0	3	1	8	10	1	1
Malos Manejos de Recursos Financieros	13	0	11	11	8	0	23
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentacion, Alojamiento, Otros Cobros Periodicos, Cobro de Bonos, Cobros Asociacion de Padres de Familia, Listas de Textos, Uniformes o Utiles, Derechos Pecuniarios. Gratuidad.	62	12	1	5	1	1	
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	22	1	3	9	0	9	
Otro	8	0	1	0	0		
Infraestructura Fisica	0	2	0	5	0	1	
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>58</b>

- ☞ En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 58 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, maltrato de alumnos y acoso alumnos con 34 casos.

## Quejas - Icetex

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

Para el Icetex, se presentó una queja en el tercer trimestre de 2013, que corresponden a Falta de respuesta a una solicitud.

## Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

### Consolidado quejas y reclamos- Ministerio de Educación Nacional

Tipo	Año 2012				Año 2013		
	1° Trimestre	2do. Trimestre	3ro.Trimestre	4to.Trimestre	1° Trimestre	2do.Trimestre	3ro.Trimestre
Reclamo Proceso	11	28	6	6	26	22	34
Queja Funcionario	10	12	13	6	16	27	25
Reclamo Servicio	5	17	5	7	59	65	67
Ambiental	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>101</b>	<b>114</b>	<b>126</b>

☛ En el tercer trimestre de 2013, se evidencia un aumento de **102** quejas con relación al mismo periodo del 2012. Se recibieron 126 de las cuales, las más frecuentes fueron Reclamos Servicios con un total de 67 y una participación del 51,93%.



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Consolidación de Reclamos Procesos MEN

Dependencias a las que se asignaron los reclamos de procesos				
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Despacho Del Ministro			1	1
Dirección de calidad para la educación preescolar	1			1
Dirección de calidad para la educación superior	2	1	4	7
Dirección De Cobertura Y Equidad	1	1	4	6
Dirección De Fomento De La Educación Superior			1	1
Dirección De Fortalecimiento Gestión Territorial			2	2
Oficina Asesora Jurídica		1	1	2
Oficina Asesora Planeación Finanzas	2	3	4	9
Oficina De Tecnología Y Sistemas De Información	1	2		3
Secretaría General		1		1
Subdirección De Gestión Administrativa	1			1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>34</b>

- Se recibieron 34 reclamos contra procesos del Ministerio en el tercer trimestre de 2013. La dependencia con mayor número de reclamos fue la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que recibió 9 Reclamos.
- Septiembre fue el mes en el cual se recibieron más reclamos, 17, y las dependencias que recibieron el mayor volumen en ese mes fueron la Dirección de Calidad para la Educación Superior, Dirección Cobertura y Equidad y la Oficina Asesora de Planeación y Finanzas con 4 reclamos cada una.



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Reclamos procesos MEN Detalle de eje temático/dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a solicitudes o consultas				
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,	1			1
Dirección de Calidad Para la Educación Superior	1			1
Dirección de Cobertura y Equidad	1		1	2
Oficina Asesora Planeación Finanzas	1			1
Oficina de Tecnología y Sistemas De Información	1			1
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

Eje temático Otros: Infraestructura física MEN				
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Subdirección de Gestión Administrativa	1			1
<b>Total</b>	<b>1</b>			<b>1</b>

Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Despacho del Ministro			1	1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	1	1	4	6
Dirección de Cobertura y Equidad		1	3	4
Dirección de Fomento De La Educación Superior			1	1
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial			2	2
Oficina Asesora Jurídica		1	1	2
Oficina Asesora Planeación Finanzas	1	3	4	8
Oficina de Tecnología Y Sistemas De Información		2		2
Secretaría General		1		1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>27</b>
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>34</b>



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
JULIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER8270	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO EN LAS FECHAS PROGRAMADAS PARA ENTREGA DE MATERIAL DEL PROGRAMA TODOS A APRENDER	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (LUZ NILDA VERGARA BELTRAN), además, la respuesta no presenta excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados.
JULIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER8448	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER67071	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra mal finalizada, la respuesta adjuntada al ciudadano como complemento a la respuesta de la queja no pertenece al ciudadano (pertenece a MICHÉL FERNANDO CHAVES MORENO, con radicado 2013ERS4104).
JULIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER82482	QUEJA POR FINALIZACION DE LA QUEJA 2013ER20652 SIN ADJUNTAR EL ARCHIVO ENVIADO DE LA RESPUESTA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER75882	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER42114, LA CUAL FUE FINALIZADA SIN RESPUESTA PERTINETE	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
JULIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER89899	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER70432, SIN RESPUESTA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
JULIO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER76769	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER63792, SIN RESPUESTA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
JULIO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER84088	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER8029	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, fue finalizada informando "SE RESPONDE CON CORDIS 2013EE", pero no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)



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
JULIO	OTROS: AQUELLAS QUE NO TIENEN RELACION CON NINGUNO DE LOS ANTERIORES.	2013ER75545	QUEJA POR HABILITAR BANDOS PARA LOS CIUDADANOS EN LA SALA DE LA UNIDAD DE ATENCION	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER108859	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER82080	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER97839	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER88767, SIN RESPUESTA OPORTUNA PARA EL CIUDADANO.	SUBDIRECCION DE ACCESO	entidad competente, pero la respuesta remitida al ciudadano fue devuelta por no pertenecer al número de residencia y esta no fue adjuntada en el aplicativo, por consiguiente a la fecha el ciudadano no ha podido ver la respuesta en el sistema el ciudadano, solamente puede ver lo siguiente "SE PROYECTO RESPUESTA Y SE ENCUENTRA PARA FIRMA DEL SUBDIRECTOR DE ACCESO, DE IGUAL FORMA SE REMITE POR COMPETENCIA A LA SECRETARIA DE EDUCACION DE BOGOTÁ.
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER106070	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER74907, SIN RESPUESTA EFICAZ PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER103074	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER80130 SIN RESPUESTA EFICAZ PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, adjunta un archivo de excel con una estadística de atención, pero no existe una comunicación oficial firmada por el respectivo jefe de la oficina, en la cual, den respuesta oficialmente
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER106134	QUEJA POR INCONSISTENCIAS REPORTADAS EN LAS RESPUESTAS DADAS A LAS CONSULTAS 2013ER47873 Y 2013ER82302	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, fue finalizada con el comentario "EN TRAMITE" y a la fecha no existe respuesta para el ciudadano, ni aclaración sobre las inconsistencias reportadas en la queja



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJES TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER106148	QUEJA POR INCONSISTENCIAS REPORTADAS EN LAS RESPUESTAS DADAS A LAS CONSULTAS 2013ER47873 Y 2013ER62302	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada. Fue finalizada con el comentario "EN TRAMITE" y a la fecha no existe respuesta para el ciudadano, ni aclaración sobre las inconsistencias reportadas en la queja
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER81134	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER74392, CON UNA RESPUESTA INCOMPLETA PARA EL CIUDADANO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no es eficaz, es decir, le solicitan al ciudadano información que reposa en el ministerio y además en la firma de la comunicación solamente aparece "ATTENTAMENTE, OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION" y no aparece el nombre del jefe de la oficina, quien es el unico autorizado para las firmar comunicaciones oficiales
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER94834	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER72884, CON UNA RESPUESTA INCOMPLETA PARA EL CIUDADANO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no es eficaz, es decir, le solicitan al ciudadano información que reposa en el ministerio y además en la firma de la comunicación solamente aparece "ATTENTAMENTE, OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION" y no aparece el nombre del jefe de la oficina, quien es el unico autorizado para las firmar comunicaciones oficiales
AGOSTO	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER104662	QUEJA POR FINALIZACION DE LAS SOLICITUDES DE CERTIFICADOS CON RADICADOS 2013ER83069- 2013ER83068- 2013ER93926	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER114074	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER102666, LA CUAL HABIA SIDO TRASLADADA DESDE PRESIDENCIA	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JOHANA PATRICIA GARCIA ROVEDA)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJES TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER106426	QUEJA POR RESPUESTA DADA AL RADICADO 2013ER68120, LA CUAL PERTENECIA A OTRO CIUDADANO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER113488	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER92363 SIN RESPUESTA, LA CUAL FUE GENERADA DESPUES DE FINALIZADA Y POR	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER113513	QUEJA POR PRESUNTA RESPUESTA INCOMPLETA DEL LA RESPUESTA DADA A LA QUEJA 2013ER77038	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER120538	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER95928, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER112992	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER86276	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE CERRA QUEJA PARA SU REVISION" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER109373	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER94528, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JUAN CARLOS INARRA) y no se evidencia el radicado con el cual fue oficialmente trasladada a la entidad competente
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER115483	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER104023, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE DIRECCIONA A CARLOS JULIO QUIROGA PARA SER CONTESTADO POR LA DRA. ELIANA WANN", pero no existe actividad asignada al servidor responsable y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER120542	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER102280, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO, LA CUAL FUE GENERADA DESPUES DE FINALIZADA Y POR CONSIGUIENTE NO FUE VISIBLE PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (LUIS FERNANDO CAMILO SILVA)
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER112217	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER106067, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	Se encuentra mal finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (NANCY AMPARO MORENO LEON)



## Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJECUTIVO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER113648	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER030321, EN LA CUAL INFORMAN QUE ADJUNTAN RESPUESTA, PERO ESTA NUNCA FUE ADJUNTA AL REQUERIMIENTO DEL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "*" y no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER121877	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER79684, FINALIZADA CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "COPIA, NO REQUIERE RESPUESTA"	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER112842	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2013ER08875, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO, DEBIDO A QUE LE GENERARON	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER113858	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER68894, FINALIZADA CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "EN TRAMITE"	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizado, debido a que la generaron respuesta en físico al lugar de residencia y no fue adjuntada al requerimiento virtual
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER116589	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER68879, FINALIZADA SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizado, debido a que la generaron respuesta en físico al lugar de residencia y no fue adjuntada al requerimiento virtual
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER120250	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER111102, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia comunicación oficial en la cual se presente excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados, solamente adjuntaron la respuesta del radicado que produjo la queja.
SEPTIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER121643	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER111055, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, no se evidencia comunicación oficial en la cual se presente excusas al ciudadano por los inconvenientes ocasionados, solamente adjuntaron la respuesta del radicado que produjo la queja.

## Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencias a las cuales se les radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Dirección de Calidad de Educación Preescolar, Básica y Media	1			1
Dirección de Calidad para la Educación Superior	26	19	20	65
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información			1	1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>67</b>

- En el tercer trimestre de 2013 se recibieron 67 reclamos, contra los seis servicios que ofrece el Ministerio.
- El mes en el que se recibió el mayor número de reclamos fue Julio, con 27 y la dependencia a la que se le radicó el mayor volumen de reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 65 reclamos y una participación del 97%.

## Reclamos Servicios -Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2013			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
Asistencia Técnica -Oportunidad			1	1
Distribución de Recursos Financieros - Oportunidad			1	1
Suministro y Divulgación De Información- Oportunidad	1			1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite			4	4
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior -Oportunidad	26	19	15	60
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>67</b>

- De las 67 quejas presentadas por servicios, 64 están relacionados con el trámite de convalidaciones de educación superior, 60 por la oportunidad, 4 por eficacia del mismo trámite.

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	SUMINISTRO Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN- OPORTUNIDAD	2013ER75079	QUEJA POR FINALIZACIÓN DE CONSULTA. 2013ER47543 INFORMANDO QUE DABAN RESPUESTA MEDIANTE ARCHIVO ADJUNTO, EL CUAL NO FUE ADJUNTADO AL REQUERIMIENTO.	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (LILIANA MARGARITA PUELLO LOPEZ).
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER65329	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 473629, CORDIS: 2013ER11439 Y FOLDER: 44017	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER86818	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 472686, CORDIS: 2013ER9613 Y FOLDER: 43955	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER72950	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 472627, CORDIS: 2013ER8455 Y FOLDER: 43957	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER86264	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 480637, CORDIS: 2013ER25420 Y FOLDER: 44470	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER72532	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 474288, CORDIS: 2013ER12386 Y FOLDER: 44051 Y EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 474291, CORDIS: 2013ER12390 Y FOLDER: 44052	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER72969	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 472631, CORDIS: 2013ER9467 Y FOLDER: 43958	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER75633	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 470392, CORDIS: 2013ER6464 Y FOLDER: 43747	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien Finalizada



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE COMO FUE FINALIZADA
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER76734	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 461456, CORDIS: 2013ER130112 Y FOLDER: 42871	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER78914	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 475158, CORDIS: 2013ER13921 Y FOLDER: 44105	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER79107	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 470893, CORDIS: 2013ER6595 Y FOLDER: 43639	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER79327	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 471271, CORDIS: 2013ER1113 Y FOLDER: 43843	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER79391	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 474298, CORDIS: 2013ER12398 Y FOLDER: 44053	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER79528	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 475533, CORDIS: 2013ER14734 Y FOLDER: 44122	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER80373	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 474393, CORDIS: 2013ER12583 Y FOLDER: 44058	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER81363	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 477670, CORDIS: 2013ER19550 Y FOLDER: 44295	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER81380	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 464450, CORDIS: 2012ER137424 Y FOLDER: 43114, CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 464454, CORDIS: 2012ER137429 Y FOLDER: 43115 Y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 464456, CORDIS: 2012ER137434 Y FOLDER: 43116	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER81680	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 473629, CORDIS: 2013ER1459 Y FOLDER: 44017	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE COMO FUE FINALIZADA
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER82037	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 465561, CORDIS: 2012ER143613 Y FOLDER: 43362	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER82475	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 478821, CORDIS: 2012ER21319 Y FOLDER: 44347	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER82816	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 473476, CORDIS: 2013ER11081 Y FOLDER: 44007	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER83584	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 478639, CORDIS: 2013ER21346 Y FOLDER: 44351	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER83809	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 459384, CORDIS: 2012ER124254 Y FOLDER: 42884	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER86291	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 475576, CORDIS: 2013ER15895 Y FOLDER: 44160	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER86808	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 481350, CORDIS: 2013ER26890 Y FOLDER: 44519	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER86887	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 469769, CORDIS: 2013ER4378 Y FOLDER: 43698	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
JULIO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER88609	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 467616, CORDIS: 2013ER979 Y FOLDER: 43487	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER101297	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 485448, CORDIS: 2013ER36400 Y FOLDER: 44807	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER102722	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 466594, CORDIS: 2013ER38819 Y FOLDER: 44889	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER103068	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 470392, CORDIS: 2013ERS464 Y FOLDER: 43747	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER103249	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 452913, CORDIS: 2012ER107311 Y FOLDER: 42159	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER103446	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 485980, CORDIS: 2013ER37853 Y FOLDER: 44859	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER104027	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 486154, CORDIS: 2013ER36015 Y FOLDER: 44859	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER104319	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 461422, CORDIS: 2012ER130033 Y FOLDER: 42866	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER106014	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 487021, CORDIS: 2013ERS9680 Y FOLDER: 44621 Y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 487034, CORDIS: 2013ER39705 Y FOLDER: 44822	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER106807	QUEJIA POR INCONSISTENCIAS EN LA PLATAFORMA DE CERTIFICADOS EN LINEA - VUMEN	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER107259	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 485870, CORDIS: 2013ER37411 Y FOLDER: 44621 Y CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 485874, CORDIS: 2013ER37416 Y FOLDER: 44822	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER107470	QUEJIA POR INCÓVENIENTES EN LA PLATAFORMA DE SA CES, PARAFUJOS ELECTRONICOS EN LINEA	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER107492	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 478879, CORDIS: 2013ER2192 Y FOLDER: 44360	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER108516	QUEJIA POR DEMORA EN LA FIRMA DE LOS CERTIFICADOS DIGITALES DEL APLICATIVO VUMEN, CERTIFICADO PR:2013-006481	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER90568	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 482678, CORDIS: 2013ER29489 Y FOLDER: 44681	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER91148	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 476914, CORDIS: 2013ER19051 Y FOLDER: 44232	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER91291	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 474631, CORDIS: 2013ER13086 Y FOLDER: 44062	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER92192	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 469003, CORDIS: 2013ER3216 Y FOLDER: 43622	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER93080	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 474288, CORDIS: 2013ER12386 Y FOLDER: 44051 Y CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 474291, CORDIS: 2013ER12390 Y FOLDER: 44662	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER96893	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 461664, CORDIS: 2012ER130807 Y FOLDER: 42879	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	DISTRIBUCION DE RECURSOS FINANCIEROS OPORTUNIDAD	2013ER116070	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 492081, CORDIS: 2013ER51719 Y FOLDER: 45325	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRAMITE	2013ER109972	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 488912, CORDIS: 2013ER4328 Y FOLDER: 45032	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRAMITE	2013ER113204	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC: 485067, CORDIS: 2013ER9548 Y FOLDER: 44781	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - EFICACIA DEL TRAMITE	2013ER115803	QUEJIA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA SOLICITUD DE REVOCATORIA DIRECTA 2013ER6384	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informen que adjuntan copia de la resolución 14 de 2005 y la reclamación de la ciudadanía hace referencia al vencimiento de términos para que se resolviera una solicitud de Revocatoria Directa de la Resolución 10069 de 2013



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD DEL TRAMITE	2013ER121829	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 484799, CORDIS: 2013ER04715 Y FOLDER: 44765	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER103057	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 486629, CORDIS: 2013ER38922 Y FOLDER: 44896	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER109296	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 489194, CORDIS: 2013ER43850 Y FOLDER: 45054	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER111705	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 483914, CORDIS: 2013ER02989 Y FOLDER: 44796	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER112212	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 490193, CORDIS: 2013ER46938 Y FOLDER: 45149	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER113282	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 509846, CORDIS: 2013ER80768 Y FOLDER: 46456	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER116077	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 486154, CORDIS: 2013ER03015 Y FOLDER: 44859	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER116928	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 492060, CORDIS: 2013ER01693 Y FOLDER: 45322	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER117000	QUEJA POR INCONVENIENTES CON LA APLICATIVO VUBEN, DEBIDO A QUE CUANDO LOS CIUDADANOS VAN A IMPRIMIR SU CERTIFICADO YA APROBADO, ESTE SALE EN BLANCO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER117035	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 491300, CORDIS: 2013ER49025 Y FOLDER: 45201	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER118223	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 490083, CORDIS: 2013ER04959 Y FOLDER: 45132	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER118673	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 492362 - 492366, CORDIS: 2013ER62227 - 2013ER62232 Y FOLDER: 45345 - 45346	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Reclamos – Servicios

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER118888	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 493489, CORDIS: 2013ER54261 Y FOLDER: 45408	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER118994	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 477372 - 477381, CORDIS: 2013ER19087 - 2013ER19108 Y FOLDER: 44269 - 44271	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER119667	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 493622, CORDIS: 2013ER54498 Y FOLDER: 45420	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER120476	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 489153, CORDIS: 2013ER43763 Y FOLDER: 45048	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	ASISTENCIA TECNICA - OPORTUNIDAD	2013ER112760	QUEJA POR FALTA DE ATENCION A LAS CONTINUAS MESAS DE AYUDA, SOBRE PROBLEMAS DE LA PLATAFORMA DEL SIMAT	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JOHANA PATRICIA GARCIA POVEDA)

## Consolidado Quejas Servidores MEN

Dependencias de las cuales llegaron quejas contra sus servidores				
Dependencias	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
Dirección De Fortalecimiento a la Gestión Territorial	1			1
Grupo de Convalidaciones			1	1
Oficina Asesora Jurídica	1	2	3	6
Oficina Asesora Planeación Finanzas	2	1	1	4
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información		1		1
Subdirección de Acceso	1			1
Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES			2	2
Subdirección de Aseguramiento		3		3
Subdirección de Contratación	1	2		3
Subdirección de Inspección y Vigilancia		1	1	2
Subdirección de Referentes de Calidad y Evaluación			1	1
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>25</b>

- Se recibieron 25 quejas contra servidores del Ministerio, en el tercer trimestre de 2013. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Oficina Asesora Jurídica con 6 quejas.

## Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje Temático	Año 2013			
	Julio	Agosto	Septiembre	Total general
CORRUPCION	1			1
IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	4	3	6	13
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	4	4	3	11
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>25</b>

- Por eje temático, de las 25 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a Irregularidades en el ejercicio de funciones, con un total de 13 casos.



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER65770	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER66028	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER67481	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada
JULIO	CORRUPCION	2013ER63633	QUEJA POR MALA ATENCION Y MANEJO DE	DAVID MARTINEZ	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER63398	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR	LUIS MARLICO JULIO CUCANCHON	SUBDIRECCION DE ASESORIA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER63775	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO A LA CALIDAD	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO A LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER66820	QUEJA POR LE INCUPLIMIENTO EN PAGOS DE	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER63629	QUEJA POR MALA ATENCION Y MANEJO DE	EDGAR HERRAN RODRIGUEZ ARIZA	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	Se encuentra mal finalizada, se do re
JULIO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER65809	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
JULIO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER63248	QUEJA POR AGRESION FISICA DE UN FUNCIONARIO	CESAR AUGUSTO LOZANO RESTREPO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER72095	QUEJA POR PRESUNTA OMISION DE SUMINISTRAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER74725	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER70666	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	NELLY PATRICIA MORALES CAPIERA	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER74529	QUEJA POR PRESUNTA OMISION DE GENERAR	CATALBA ROCIO PARRA VERA	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER74529	QUEJA POR PRESUNTA OMISION DE GENERAR	CATALBA ROCIO PARRA VERA	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra bien finalizada



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER78148	QUEJA POR PRESUNTA OMISION DE GENERAR	MARIA FERNANDA NERA LOPEZ Y JOSE	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER81484	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
AGOSTO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER91556	QUEJA POR PRESUNTOS COMENTARIOS MALIN	LUIS BERNARDO CARRILLO ALVAREZ	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER86954	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	JELSY MILBENA JACOME SUAREZ	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER89161	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LAS	RAUL FERNANDO CAMARGO MEDINA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER7689	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES A	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER87733	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES D	COMITE DE DEFENSA JUDICIAL DEL MINISTERIO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER89919	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER89936	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES Y	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO	2013ER8717	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER96942	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL PROCESO	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra bien finalizada
SEPTIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO	2013ER96942	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL PROCESO	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra bien finalizada

## Consolidado por Dependencias y Ejes Temáticos

DEPENDENCIAS	EJE TEMATICO 2	AÑO 2013			
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
DIRECCION DE FORTALECIMIENTO A LA GESTION TERRITORIAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
GRUPO DE CONVALIDACIONES	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	3	4
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1	1		2
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2			2
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
SUBDIRECCION DE ACCESO	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE LAS IES	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO	CORRUPCION	1			1
	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
SUBDIRECCION DE CONTRATACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	1			1
	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1		1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES		1	1	2
SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES			1	1
<b>Total general</b>		<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>25</b>

## Detalle del porcentaje de oportunidad de las quejas y reclamos





PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Detalle de Quejas Estado/Porcentaje de Oportunidad por Mes

MES	%Oportunidad	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
JULIO	97,73%	44	43	1
AGOSTO	100,00%	35	35	0
SEPTIEMBRE	95,74%	47	45	2
Total general	97,62%	126	123	3

- De las 126 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el tercer trimestre de 2013, fue de un 98%.
- El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de septiembre con el 96%



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2013ER88270	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR,	2013ER75079	GRUPO TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER88448	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER2482	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER63329	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER68818	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER72950	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER86264	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER72532	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER72969	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER75633	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER76734	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER7814	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER79107	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER79327	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER79391	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER79628	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER80373	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER81363	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER81380	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER81680	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER82037	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER82475	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER82816	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR			100,00%	1	1	0	0



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER83584	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER83809	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER86291	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER86808	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER86887	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER86909	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
JULIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EGIIDAD	2013ER75682	SUBDIRECCION DE A CCESSO	100,00%	1	1	0	0
JULIO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER88869	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
JULIO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER76769	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
JULIO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2013ER84088	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0,00%	1	0	1	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER65770	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER66228	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER67481	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER63633	SUBDIRECCION DE A SEGURAMENTO	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER63388	SUBDIRECCION DE A CCESSO	100,00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER66375	DIRECCION DE PORTALCIMENTO A LA GESTION TERRITORIAL	100,00%	1	1	0	0
JULIO				100,00%	1	1	0	0

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNO	% A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER68820	SUBDIRECCION DE A SEGRAMENTO	100.00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER63629	SUBDIRECCION DE A SEGRAMENTO	100.00%	1	1	0	0
JULIO	SECRETARIA GENERAL	2013ER65809	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
JULIO	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	2013ER75545	SUBDIRECCION DE GESTION ADMINISTRATIVA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER108859	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER101297	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER102722	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER103088	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER103249	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER103446	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER104027	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER104319	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNO	% A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER106014	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER106807	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER107259	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER107470	SUBDIRECCION DE A SEGRAMENTO	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER107492	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER108516	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER90568	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER91148	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER91291	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER92192	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER93090	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER96893	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DIRECCION DE COBERTURA Y SOLIDIDAD	2013ER97839	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	OFICINA ASESORA JURIDICA	2013ER106070	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER103074	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER106134	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
AGOSTO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER106148	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2013ER91134	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2013ER94834	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER83248	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER72095	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER74725	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER70666	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER74529	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER76148	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER81484	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	SECRETARIA GENERAL	2013ER104662	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100.00%	1	1	0	0
AGOSTO	DESPACHO DEL MINISTRO	2013ER114074	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER108426	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER108426	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZA	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER113488	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER113513	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER120638	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER116070	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER109972	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER113204	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER115803	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER121829	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER109257	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER109286	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER111705	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER112212	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER113262	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER116077	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER116928	GRUPO DE CONVULSIONES	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER117000	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER117000	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER117035	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER118223	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER118673	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	0.00%	1	0	1
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER118688	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER118994	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER119057	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER120476	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER112892	SUBDIRECCION DE A Cceso	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER100373	SUBDIRECCION DE A Cceso	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER115463	SUBDIRECCION DE A Cceso	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	2013ER120542	SUBDIRECCION DE A Cceso	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER112217	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS	0.00%	1	0	1



PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Porcentaje de Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	Nº REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER113648	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER121877	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA JURIDICA	2013ER112842	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER113858	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER116589	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER120250	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER121643	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2013ER121260	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER91556	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE LAS IES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER89954	SUBDIRECCION DE APOYO A LA GESTION DE LAS IES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER89161	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER97689	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER87733	COMITE DE DEFENSA JUDICIAL DEL MINISTERIO	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER89919	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER89936	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER86717	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER96942	GRUPO DE CONVALLIDACIONES	100.00%	1	1	0
SEPTIEMBRE TOTAL				100.00%	17	17	0

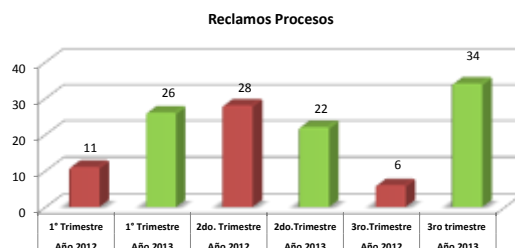
### Resultado del Indicador de Quejas 3° Trimestre Año 2013: 97.62% Análisis del Periodo

Para el 3° Trimestre del año 2013 se han recibido en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de 126 quejas, lo cual representa un aumento de 12 quejas con respecto al trimestre anterior, en donde se recibieron 114 quejas, como se puede observar en la siguiente Gráfica.



Adicionalmente se puede ver que de forma comparativa se ha venido en aumento, el número de quejas en comparación con los trimestres anteriores en un porcentaje ponderado a 12% por trimestre, y a diferencia del año anterior a la fecha ningún trimestre ha presentado una disminución de las quejas como sucedió en el año 2012 durante el tercer trimestre.

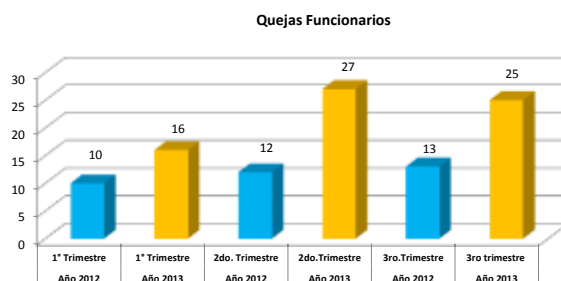
### Análisis reclamos procesos.



Para el tercer trimestre se encontró un incremento de 28 reclamos procesos comparado con el mismo trimestre para el año anterior.

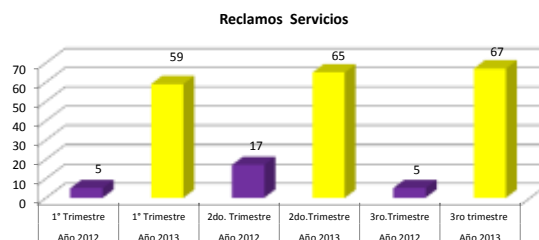
En promedio por trimestre para el año 2013 el número de reclamos o procesos es de 27, de modo similar en ningún trimestre se ha podido disminuir más del 50% la cantidad de procesos cotejado en el mismo periodo para el año 2012.

### Análisis quejas funcionarios.



- En el último trimestre se redujo en 2 quejas comparado el trimestre anterior, adicionalmente para el segundo y tercer trimestre del **2013** se ha tenido un crecimiento de más del **95%** contrastado los mismos periodos del año **2012**.

### Análisis Reclamos de Servicios.



- Los reclamos de servicios han tenido un crecimiento del orden del **1240%** comparado con los trimestres del año **2012**. Lo cual hace que se realice planes, seguimientos y/o acciones con el objetivo de disminuir la cantidad presente por trimestre.



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

### Porcentaje de Oportunidad

En promedio, se obtuvo en el periodo un porcentaje general de oportunidad en la respuesta del **97.62%**, lo cual se traduce en **3** quejas finalizadas fuera del tiempo establecido de las **126** recibidas durante el trimestre.

Realizando el análisis por dependencia todas obtuvieron un 100% en la oportunidad a excepción del grupo de convalidaciones, oficina de innovación con uso de nuevas tecnologías y la oficina de tecnología y sistemas de información.

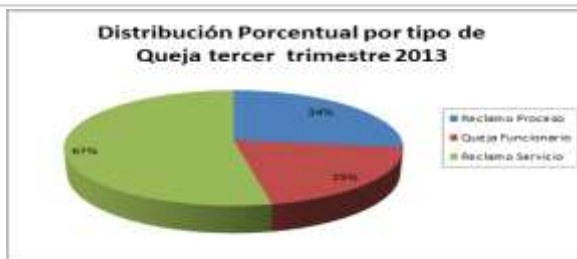
A partir del análisis realizado, es posible indicar que de las quejas recibidas en el periodo para el MEN se distribuyen por tipo de la siguiente manera:

-  34 corresponden a quejas contra procesos (34%)
-  67 quejas contra servicios (67%)
-  25 quejas contra funcionarios (25%)



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS



De la misma manera que en el 2° Trimestre de 2013, en el 3° Trimestre del presente año no se recibieron quejas de tipo ambiental, lo cual confirma los resultados alcanzados en esta materia y en congruencia con los objetivos institucionales dispuestos en el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

En general, se observa un desempeño aceptable en el indicador (97.62%), sin embargo, es importante tener en cuenta que comparado con el trimestre anterior, se aumentó el porcentaje de oportunidad en un (4.91%), por la cual se recomienda que las dependencias responsable, realicen un análisis causal de las quejas recibidas y de las condiciones que impidieron la respuesta a tiempo, para formular el plan de mejoramiento con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes.

