



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Unidad de Atención al Ciudadano

Informe de Quejas – Cuarto Trimestre de 2013  
Bogotá, Enero 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 2012				Año 2013			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre
Instituciones de Educación Superior	362	323	348	371	352	308	332	416
Ministerio de Educación Nacional	26	57	24	19	101	114	126	118
Secretarías de Educación	82	77	50	52	48	107	71	49
Establecimientos Educativos	125	63	49	73	38	12	58	60
Otras Entidades	1	7	10	12	7	7	6	22
Operadores Primera Infancia	5	6	7	2	3	1	2	1
Icetex	2	1	4	2	1	2	1	0
<b>Total</b>	<b>603</b>	<b>534</b>	<b>492</b>	<b>531</b>	<b>550</b>	<b>551</b>	<b>596</b>	<b>666</b>

Información Histórica	Año 2012				Año 2013			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre
Total Documentos	31.887	35.791	36.611	40.210	35.718	45.094	48.762	51.298
% Oportunidad en la Respuesta	97,06%	97,00%	96,58%	95,49%	94,79%	93,78%	95,81%	96,75%
Total Quejas del Sector Educativo	577	477	468	512	550	551	596	666
% Oportunidad en la Respuesta	98,00%	98,95%	98,98%	98,63%	96,18%	91,11%	95,48%	95,94%
Total Quejas MEN	26	57	24	19	101	114	126	118
% Oportunidad en la Respuesta	96,00%	98,25%	95,83%	84,21%	91,09%	88,00%	97,62%	90,68%

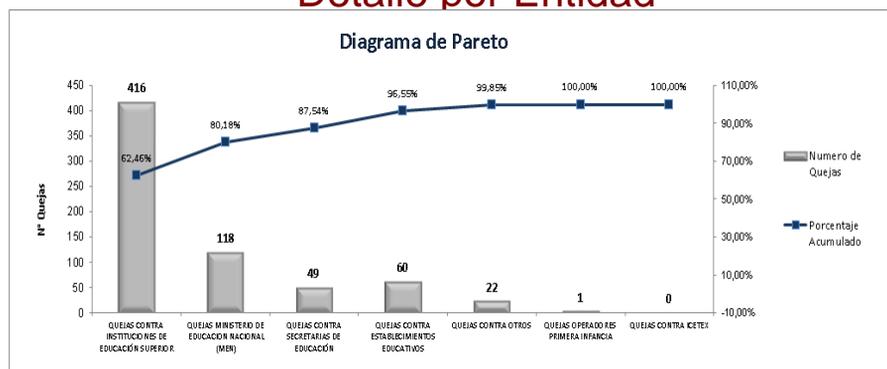
- Para el Cuarto trimestre de 2013, el Ministerio recibió 51,298 documentos y el porcentaje de oportunidad en la respuesta fue del 96,75%
- Se recibieron 666 quejas del sector, con un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,94%. Las 596 quejas corresponden al 1,3% del total de requerimientos atendidos por el Ministerio.
- En el mismo periodo, se presentaron un total de 118 quejas para el Ministerio, con una oportunidad en la respuesta del 90,68%. Las quejas corresponden al 0,23% 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 cuarto trimestre del 2013, fue para las Instituciones de Educación Superior con un total de 416 casos y una participación de 62,46%, seguidas por las quejas del Ministerio de Educación Nacional con 118 casos y una participación de 18,174%.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**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	3° Trimestre	4° 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	262
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	87
Infraestructura Física y Administrativa.	6	3	0	2	15	0	36	17
IES otros.	0	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>	<b>416</b>

- Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 416 quejas en el cuarto 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 262, seguidas por quejas asociadas a aspectos administrativos (otorgamiento de títulos académicos, transferencias, salarios y vinculación de docentes) con 87 quejas.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**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	4° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	27	18	18	19	68	47	19
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los	15	25	10	17	16	21	9	9
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	9	17	5	2	5	3	4	6
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	0	2	2	1	1	1	9
Malos Manejos de Recursos Financieros	6	7	8	9	5	9	5	4
Ampliación de Cobertura	10	1	4	3	2	4	3	2
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	2	0	2	1	0	0	2	0
Banco de Oferentes			1	0	0	1	0	0
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>107</b>	<b>71</b>	<b>49</b>

- Para las Secretarías de Educación, se presentaron 49 quejas en el cuarto trimestre de 2013, siendo la Organización de Plantas de Personal, el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 19 quejas.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Quejas - Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	Año 2012				2013			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4to. Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	20	0	32	35	19	0	34	20
Calidad: Aspectos Academicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorías, 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	22
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		1
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	22	1	3	9	0	9		15
Otro	8	0	1	0	0			
Infraestructura Fisica	0	2	0	5	0	1		2
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	<b>60</b>

- En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 60 quejas en el periodo, el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, malos manejos de recursos financieros con 22 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 2012				Año 2013			
	1º Trimestre	2do. Trimestre	3ro. Trimestre	4to. Trimestre	1º Trimestre	2do. Trimestre	3ro. Trimestre	4to. Trimestre
Reclamo Proceso	11	28	6	6	26	22	34	44
Queja Funcionario	10	12	13	6	16	27	25	36
Reclamo Servicio	5	17	5	7	59	65	67	38
Ambiental	0	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>	<b>118</b>

- En el Cuarto trimestre de 2013, se evidencia un aumento de **99** quejas con relación al mismo periodo del 2012. Se recibieron 118 de las cuales, las más frecuentes fueron Reclamos procesos con un total de 44 y una participación del 37,28%.



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Consolidado Reclamos Proceso

Dependencias a las cuales se le asignaron reclamos de procesos					
Dependencias		Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Despacho	Ministerio				2
Dirección	Calidad para la Educación Preescolar,				1
Dirección	Calidad para la educación Superior	4	10		21
Dirección	Coherencia y Equidad	2	1		3
Dirección	Desarrollo de la Educación Superior	1			1
Dirección	Fortalecimiento Gestión Territorial	1	3		9
Oficina	para Planeación Finanzas	2	2		5
Oficina	Tecnología y Sistemas de Información	1			1
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>43</b>

- Se recibieron 44 reclamos contra procesos del Ministerio en el cuarto trimestre de 2013. La dependencia con mayor número de reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, dependencia que recibió 21 Reclamos.
- En los meses de Noviembre y Diciembre fueron los meses en los cuales se recibieron 16 en ambos meses, y la dependencias que recibió el mayor volumen en esos meses fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 10 y 7 reclamos respectivamente.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reclamos procesos MEN Detalle de eje temático/dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a Derechos de Petición				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Dirección de calidad para la educación Superior		1	1	2
<b>Total</b>		1	1	2
Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes o consultas				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Despacho del Ministro			1	1
Dirección de calidad para la educación Superior	1	1	4	6
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial		1	3	4
Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	1			1
<b>Total</b>	2	2	8	12
Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Despacho del Ministro			1	1
Dirección de Calidad para la Educación Preescolar,			1	1
Dirección de calidad para la educación Superior	3	8	2	13
Dirección de Cobertura y Equidad	2	1		3
Dirección de Fomento de la Educación Superior	1			1
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	1	2	2	5
Oficina Asesora Planeación Finanzas	2	2	1	5
<b>Total</b>	11	16	16	29
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>43</b>



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte detallado de reclamos–procesos MEN

MES	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	DEPENDENCIA2	ERVACIONES DE COMO FUE FINALIZADO	TEMA DE CONSULTA INICIAL
OCTUBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER137425	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA SOLICITUD DE REVOCATORIA DE LA RESOLUCION 10069 DE 2008	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER125463	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER92298, SIN RESPUESTA OFICIAL AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	INVESTIGACION IES
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER128835	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER91944, SIN RESPUESTA OFICIAL AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	EDUCACION PARA EL TRABAJO
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER129095	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER97218, SIN RESPUESTA OFICIAL AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	COSTOS MATRICULA
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER131741	QUEJA POR FINALIZACION DE LAS CONSULTAS 2013ER17058 Y 2013ER77270 SIN RESPUESTAS PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada	INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER137101	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER120533, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada	INCLUSION EDUCATIVA
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER125138	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER115101, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL DE LA EDUCACION	Se encuentra bien finalizada	OBSERVATORIO LABORAL
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER129100	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER97732, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada	FONDO DE SERVICIOS EDUCATIVOS
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER126506	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER111732, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada	ESTADISTICAS
OCTUBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER128029	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER107723, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada	PRESUPUESTO PUBLICO



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
OCTUBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER129226	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER116856	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (VERONICA SANDOVAL GONZALEZ)	COMPUTADORES PARA EDUCAR
NOVIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2013ER152622	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2013ER141526 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra mal finalizada, en la respuesta dada informan "PARA MAYOR ILUSTRACION, SE ADJUNTA COPIA DEL OFICIO 'PRECITADO' y la respuesta dada al requerimiento que produjo la queja no fue adjuntada ni al derecho de petición inicial ni a esta queja	PLAN DE ESTUDIOS
NOVIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER146654	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LA CONSULTA 2013ER135573	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER144499	QUEJA POR RESPUESTA INCOMPLETA A LA CONSULTA 2013ER125374	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER146064	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER131745 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1 PASA A LA SUBDIRECCION PARA REVISION Y FIRMA NORA DEL CARMEN CUARTE PROFESIONAL ESPECIALIZADO SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA"	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	SEGUNDA LENGUA
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER149101	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS Y FALTA DE SEGUIMIENTO A LA QUEJA 2013ER76584	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	REPORTE ACADEMICO



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER150739	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER70139 SIN RESPUESTA OFICIAL Y DEFINITIVA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta adjunta al ciudadano (Web)	DOCENTES UNIVERSITARIOS
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER151596	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER102800 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1 EN TRAMITE PARA FIRMA"	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	PROCEDIMIENTOS ACADEMICOS
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER151606	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER102799 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	PROCEDIMIENTOS ACADEMICOS
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER151610	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER102801 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1"	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	PROCEDIMIENTOS ACADEMICOS
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER151613	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER102801 SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1"	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	PROCEDIMIENTOS ACADEMICOS
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER147525	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER143200, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO Y CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1"	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, fue trasladado a la entidad competente, pero no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)	SERVICIO EDUCATIVO
NOVIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER146664	QUEJA POR FINALIZACION DE LA QUEJA 2013ER133876, FINALIZADO CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "DOCUMENTO DE RTA EN REVISION Y FIRMA"	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario EN EL ARCHIVO ADJUNTO ENCUESTA LA RESPUESTA A SU INQUIETUD y no se evidencia respuesta al ciudadano, ya que el archivo no fue adjuntado (Web)	PRESTACIONES SOCIALES



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER143709	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER11247. FINALIZADA CON LOS SIGUIENTES DATOS "Consecutivo 1	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada	SALARIOS DOCENTES
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER150327	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2012ER116810, CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada	PRACTICAS PROFESIONALES
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER144083	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2012ER133395, CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "Consecutivo 1	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada	GRATUIDAD EDUCATIVA
NOVIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER150684	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER136645, CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE PROYECTA RESPUESTA Y SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada	SEGURO ESTUDIANTIL
DIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER159630	QUEJA POR FINALIZACION DE LAS CONSULTAS 2013ER127005 Y 2013ER127617, FUERON FINALIZADAS 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 (NATALY MOLANO DIAZ), además requieren información al ciudadano, la cual ya se encuentra disponible en la misma queja	INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA
DIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER169876	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTAS 2013ER159546, FUERON FINALIZADAS CON EL SIGUIENTE COMENTARIO "SE LE PAGA A SARA MANOTAS ASESORA PARA QUE LE INFORME A LA VICEMINISTRA, PENDIENTE DEL TRAMITE QUE ESTIME CONVENIENTE" Y SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada	BENEFICIOS CONVENIO ANDRES BELLO
DIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER161553	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER157021, CON UNA RESPUESTA QUE NO PERTENECE AL QUEJOSO	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada	POLITICAS DE CALIDAD



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
DIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER155338	QUEJA POR FINALIZACION DE LAS CONSULTAS 2013ER136222 Y 2013ER136448, SIN RESPUESTAS AL CIUDADANO	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (NICHORRA INES ALBA CAMACHO), además requieren información al ciudadano, la cual ya se encuentra disponible en la misma queja	FACTORES SALARIALES
DIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER156780	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER80321, EN LA CUAL ENUNCIARON QUE DABAN RESPUESTA MEDIANTE ARCHIVO ADJUNTO, EL CUAL NO FUE ADJUNTADO A LA SOLICITUD.	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra mal finalizada, se dio respuesta después de finalizado por lo tanto la respuesta no es viable al ciudadano	FACTORES SALARIALES
DIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER160280	QUEJA POR PRESUNTA INCONSISTENCIAS EN LA PLATAFORMA DE INSCRIPCION A EVALUACION DE COMPETENCIAS	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada	EVALUACION DE COMPETENCIAS
DIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER153707	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER137125, LA CUAL FUE FINALIZADA SIN RESPUESTA.	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	Se encuentra bien finalizada	FACTORES SALARIALES
DIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER158781	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER143346, EN LA CUAL ENUNCIARON QUE DABAN RESPUESTA MEDIANTE ARCHIVO ADJUNTO, EL CUAL NO FUE ADJUNTADO A LA SOLICITUD.	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	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.	FACTORES SALARIALES
DIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER158613	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2013ER123365, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO.	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con un externo enviado, y este aunque se remitió a la respectiva dirección se deben escanear y adjuntar al CORDIS, ya que son requerimiento virtuales (Web)	MATRICULAS



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
DICIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2013ER154563	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2013ER120016	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
DICIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER153836	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION 2013ER115391, TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC: 469769, CORDIS: 2013ER4278 Y FOLDER: 43698	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
DICIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER155500	QUEJA POR DEMORA EN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION Y GENERACION DE RESPUESTA DEFINITIVA A LA QUEJA 2013ER64185	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	INSPECCION IES
DICIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER163754	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A CONSULTA 2013ER150251	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULOS PROPIOS
DICIEMBRE	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2013ER166885	QUEJA POR VENCIMIENTO DE TERMINOS PARA LA RESPUESTA DE LA CONSULTA 2013ER153621	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
DICIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER162703	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2013ER119059, CON EL COMENTARIO "SE PROYECTA RESPUESTA SOBRE LA NECESIDAD DE CONTAR CON UN NIVEL DE INGLES O DE UN SEGUNDO IDIOMA, SE HACE MENCIÓN A JURISPRUDENCIA SOBRE EL TEMA", POR LO CUAL NO SE DIO RESPUESTA OPORTUNA.	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	SEGUNDA LENGUA
DICIEMBRE	RESPUESTA INCOMPLETA	2013ER168769	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA Y SEGUIMIENTO A LA QUEJA 2013ER82753 Y A LA CONSULTA 2013ER143198, FINALIZADAS SIN MAYOR INFORMACION.	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	INSPECCION IES



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencias a las cuales se les radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Dirección de Calidad para la Educación Superior	13	10	15	38
Dirección de Cobertura y Equidad			1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

- En el cuarto trimestre de 2013 se recibieron 39 reclamos, contra los seis servicios que ofrece el Ministerio.
- El mes en el que se recibió el mayor número de reclamos fue diciembre, con 17 y la dependencia a la que se le radicó el mayor volumen de reclamos fue la Dirección de Calidad para la Educación Superior, con 38 reclamos y una participación del 95%.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reclamos Servicios -Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2013			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Asistencia Técnica -Oportunidad			1	1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior-Disponibilidad de información.		1		1
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	3	2	4	9
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior -Oportunidad	10	7	11	28
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

- ♥ De las 39 quejas presentadas por servicios, 38 están relacionados con el trámite de convalidaciones de educación superior, 28 por la oportunidad Y 9 por eficacia.



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER123924	QUEJA POR INCONFORMIDADES CON LOS TIEMPOS, PAGOS Y CALIDAD DE LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 487894, CORDIS: 2013ER40893 Y FOLDER: 44957	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER122882	QUEJA POR INCONSISTENCIAS EN LA PLATAFORMA VUMEN CON LOS RADICADOS GENERADOS POR LOS CIUDADANOS. PR-2013-007932	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	VUMEN
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER137580	QUEJA POR INCONSISTENCIAS EN LA PLATAFORMA VUMEN CON LOS RADICADOS GENERADOS POR LOS CIUDADANOS. PR-2013-008825	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	VUMEN
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER138183	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 504032, CORDIS: 2013ER74662 Y FOLDER: 46552	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER138200	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 491114, CORDIS: 2013ER47915 Y FOLDER: 45194	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER137627	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 424799, CORDIS: 2012ER37177 Y FOLDER: 39639	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER125322	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 493818, CORDIS: 2013ER54831 Y FOLDER: 45432	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER125334	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 494348, CORDIS: 2013ER55794 Y FOLDER: 45450	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER128045	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 496479, CORDIS: 2013ER60266 Y FOLDER: 45617	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO



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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
OCTUBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER128183	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 495877, CORDIS: 2013ER69042 Y FOLDER: 45574	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
OCTUBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER128217	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 490037, CORDIS: 2013ER496640 Y FOLDER: 45116	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER131289	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 495988, CORDIS: 2013ER97354 Y FOLDER: 45506	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
OCTUBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER137049	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 471003, CORDIS: 2013ER6973 Y FOLDER: 43819 Y QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 471004, CORDIS: 2013ER6976 Y FOLDER: 43819	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- RESPONSABILIDAD DE INFORMACION	2013ER150799	QUEJA PRESUNTOS ERRORES ORTOGRAFICOS EN EL REGISTRO DEL PROGRAMA CON CODIGO 52752	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER144845	QUEJA POR ERRORES EN VOLUMEN EN LA GENERACION DEL CERTIFICADO PL-04817-2013	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada	CERTIFICADO DE EXISTENCIA
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER150053	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER130729, EN LA CUAL ADULTABAN LOS DOCUMENTOS REMITIDOS EN FISICO DEL RECURSO DE REPOSICION 2013ER130039, REQUERIMIENTO	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER139733	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 495784, CORDIS: 2013ER69261 Y FOLDER: 45096	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER141027	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 462342, CORDIS: 2012ER12162 Y FOLDER: 42551	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER141274	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 492693, CORDIS: 2013ER92905 Y FOLDER: 45369	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO



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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER143471	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 475383, CORDIS: 2013ER14407 Y FOLDER: 44113	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER147696	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC- 594521, CORDIS: 2013ER97574 Y FOLDER: 46094	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER149334	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 491400, CORDIS: 2013ER61566 Y FOLDER: 45670	GRUPO DE CONVALIDACIONES	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.	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER152362	QUEJA POR DEMORA EN LA RESPUESTA DEL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 509018, CORDIS: 2013ER87076 Y FOLDER: 46410	GRUPO DE CONVALIDACIONES	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.	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER160768	QUEJA POR INCONVENIENTES CON LA PLATAFORMA DE SACES AL REALIZAR EL PAGO DE LOS PROGRAMAS.	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Se encuentra bien finalizada	REGISTRO CALIFICADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER162372	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRÁMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC- 468731, CORDIS: 2012ER144373 Y FOLDER: 43384	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRÁMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2013ER166874	QUEJA POR ERRORES ORTOGRAFICOS EN LA RESOLUCION 12467 DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2013, LUGO DE RESOLVERSE EL RECURSO DE REPOSICION 2013ER164996.	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DE TRAMITE	2013ER169685	QUEJA POR CONVALIDACION DE TITULOS DE BRASIL, LOS CUALES PRESUNTIVAMENTE NO FUERON OBTENIDOS LEGALMENTE	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER159577	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A RECURSOS DE REPOSICION 2013ER04117 Y 2013ER03261	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER160247	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 484185, CORDIS. 2013ER03599 Y FOLDER. 44731	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER164759	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 514198, CORDIS. 2013ER09002 Y FOLDER. 46792	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER168306	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 530403, CORDIS. 2013ER135801 Y FOLDER. 48000	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER168343	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO CON SAC. 485079, CORDIS. 2013ER05481 Y FOLDER. 44782 (QUEJA EN TRAMITE)	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER169228	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 520817, CORDIS. 2013ER14084 Y FOLDER. 47258	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER169229	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 521036, CORDIS. 2013ER14832 Y FOLDER. 47281	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2013ER169230	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 520624, CORDIS. 2013ER14101 Y FOLDER. 47260	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO



**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	TEMA DE CONSULTA INICIAL
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DE TRAMITE	2013ER169221	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 520803, CORDIS. 2013ER14047 Y FOLDER. 47256	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DE TRAMITE	2013ER170419	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 515803, CORDIS. 2013ER10383 Y FOLDER. 46912	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DE TRAMITE	2013ER171221	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO CON SAC. 514277, CORDIS. 2013ER09236 Y FOLDER. 46803	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada	CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO
NOVIEMBRE	ASISTENCIA TECNICA- EFICACIA	2013ER161656	QUEJA POR INCONSISTENCIAS EN EL SISTEMA DE MATRICULAS - SMAT	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con externos enviados, y estos aunque se remitieron a las respectivas direcciones se deben escanear y adjuntar al CORDIS, ya que son requerimiento virtuales (Web)	MATRICULAS



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Consolidado Quejas Servidores MEN

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
GRUPO DE CONTABILIDAD		2		2
GRUPO DE CONVALIDACIONES	1	2		3
GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA			1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		12	13
OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	1	1		2
OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECN	1			1
OFICINA DE TECNOLOGIA			1	1
OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	1			1
SUBDIRECCION DE ACCESO	2			2
SUBDIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD			1	1
SUBDIRECCION DE CONTRATACION			2	2
SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	1			1
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA			1	1
SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	1		1	2
SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	1		1	2
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO			1	1
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>36</b>

- Se recibieron 36 quejas contra servidores del Ministerio, en el cuarto trimestre de 2013. Los servidores que generaron el mayor número de quejas, son de la Oficina Asesora Jurídica con 13 quejas.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje Temático	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	7	3	3	13
NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	3	2	18	23
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>36</b>

- Por eje temático, de las 36 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 23 casos.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER11512	QUEJA POR PRESUNTA MAL PROCEDER DE UN FUNCIONARIO DEL MINISTERIO EN SU LUGAR DE RESIDENCIA.	AGUSTIN ALMENDRA VELASCO	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER113924	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACION DE SERVIDORES PROVISIONALES DE LA OFICINA DE INNOVACION PERIROS, EXCESOS DE VIAJES AL EXTERIOR SIN CRITERIOS DE ASIGNACION Y PERSECUCION A LOS FUNCIONARIOS QUE NO PARTICIPAN EN LA CORRUPCION.	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TEC	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER114210	QUEJA POR IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA OMBUSION DE DAR RESPUESTA A DERECHO DE PETICION 2013ER45228, SOBRE EL CONTRATO 859 DE 2011, SOBRE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	LUIS FERNANDO CAMELO SILVA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER114459	QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL DE LA COORDINADORA DEL GRUPO DE CONVULSIONES Y DE LA DIRECTORA DE CALIDAD DE LA Educación SUPERIOR	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER114682	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA ADQUISICION DE EQUIPO DE COMPUTO Y AIRE ACONDICIONADA PARA EL CENTRO DE COMPUTO DEL MINISTERIO Y EL CUAL SE ENCUENTRA AMONTONADO EN LOS CORREDORES	LUIS FERNANDO DUQUE TORRES	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE ENCUENTRA EN TRABAJO CONSULTO CON CI" y no se evidencian respuesta al ciudadano ni a la Procuraduría
OCTUBRE	REGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER105169	QUEJA POR IRREGULARIDADES PRESENTADAS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO 449 DE 2012	DIGISERVICELTDA.	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER128986	QUEJA POR FINALIZACION DEL DERECHO DE PETICION 2013ERS3283, SIN RESPUESTA PARA EL PETICIONARIO	PALLA ANDREA SOTO CABRAL	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER117487	QUEJA POR PRESUNTA MALA ATENCION Y PRESUNTA NEGLENCIA EN RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICION CONTRA LA RESOLUCION 6952 DE 2013	GLORIA CLEMENCIA GUARN TORRES	GRUPO DE CONVULSIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER147312	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2013ER31226 Y LAS QUEJAS 2013ER64879 Y 2013ER115304 SIN RESPUESTAS AL CIUDADANO	CAROLINA GOMEZ CHAIRIBO HECTOR HUMBERTO HERNANDEZ	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD DIRECCION DE FORTALECIMIENTO A LA GESTION TERRITORIAL	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER148999	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD. 2012-00280	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER149566	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD. 20130176000	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER149569	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD. 20130171900	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER149577	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD. 20130184400	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	NEGLENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER149580	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD. 20130193300	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER11818	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO NO. 943 DE 2012, PARA EL CUAL SE CONTRATÓ LA INTERVENCIÓN CON EL CONSORCIO INTEREDUCACIÓN A TRAVÉS DEL CONTRATO NO. 1002 DE 2012.	JUAN CARLOS PARRA	SUBDIRECCION DE ACESSO	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER114221	QUEJA POR DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS PREMIOS A SUPERATE CON EL SABER	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	DIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER104685	QUEJA POR PRESUNTA OMISION DE REMISION DE ANTECEDENTES A SOLICITUD JUDICIALES	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER109496	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACION DE PERSONAL ADMINISTRATIVO CON CARGO A RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES	OLGA CECILIA MATA LLANA FUENTES	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER122911	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE PAGO DE HONORARIOS, DE ACUERDO AL DERECHO A TURNO DE LAS SOLICITUDES, RADICADO 2013ER117371	GRUPO DE CONTABILIDAD	GRUPO DE CONTABILIDAD	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER123817	QUEJA POR DEMORA EN TRAMITE DE PAGO DE HONORARIOS, DE ACUERDO AL DERECHO A TURNO DE LAS SOLICITUDES, RADICADO 2013ER117224	GRUPO DE CONTABILIDAD	GRUPO DE CONTABILIDAD	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER130242	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DEL GRUPO DE CONVÁLIDACIONES EN LA NEGOCIACION A SOLICITUD DE CONVÁLIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 236855, CODIS: 2008ER22816 Y FOLDER: 28338 Y POR INCUMPLIMIENTO DE PROCESO DE NULIDAD A FAVOR DEL CONVÁLIDANTE	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	GRUPO DE CONVÁLIDACIONES	Se encuentra bien finalizada



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER146587	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130172400	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER137891	QUEJA POR NO DAR RESPUESTA DE FONDO AL DERECHO DE PETICION 2013ER95978	ROSA INDIA ALVAREZ BAUTISTA	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER140877	QUEJA POR DEMORA EN LA ENTREGA DE LOS INCENTIVOS A LOS GANADORES DEL PROGRAMA SUPERATE CON EL SABER	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	DIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER140896	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA SELECCION DE LOS TUTORES DEL PROGRAMA TODOS A APRENDER	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER140937	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA DEFINITIVA A LA QUEJA 2013ER95633	JORGE LUIS SUAREZ FIGUEROA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER143897	QUEJA POR PERIDA DE TIEMPO EN GENERACION DE CONCEPTO 2013ER122674, Y COMO RESPUESTA SE LE REQUIRO A LA CIUDADANA VOLVER A REALIZAR LA SOLICITUD.	ADRIANA CAROLINA LOPEZ QUINTERO	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER145570	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130183600	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Reporte Detallado de Quejas – Servidores

MES	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	Nº REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER145572	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130182400	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER146325	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA COMPRA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SIN ACONDICIONAMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES E INFRAESTRUCTURA DEL MINISTERIO	LUIS FERNANDO DUQUE TORRES	OFICINA DE TECNOLOGIA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER146341	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130174800	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER146359	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130188000	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER145490	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL NOMBRAMIENTO DE MARRA DEL PLAZO CAEDO CARDENAS	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER146298	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL OM-MEN-21-2013	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado
NOVIEMBRE	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER147111	QUEJA POR PRESUNTA INCUMPLIMIENTO AL REQUERIMIENTO JUDICIAL DEL PROCESO RAD: 20130183500	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2013ER162250	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL OM-MEN-28-2013	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	Se encuentra mal finalizada, la respuesta dada no tiene protocolo de presentación y quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (ANDREA PEDROZA MOLINA), además no se evidencia el radicado Externo Enviado, con el cual se de respuesta.



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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	
Dirección de Cobertura y Equidad	Negligencia en el ejercicio de sus funciones			1	1	
Grupo de Contabilidad	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones		2		2	
Grupo de Convalidaciones	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1	1		2	
	Negligencia 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	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones			1	1	
	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	1		11	12	
Oficina Asesora Planeación Finanzas	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1			1	
	Negligencia en el ejercicio de sus funciones		1		1	
Oficina de Innovación Educativa con Uso de N	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1			1	
Oficina de Tecnología y Sistemas de Informac	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1			1	
	Negligencia en el ejercicio de sus funciones			1	1	
Subdirección de Acceso	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	2			2	
Subdirección de Contratación	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones			1	1	
	Negligencia en el ejercicio de sus funciones			1	1	
Subdirección de Fomento de Competencias	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones	1			1	
Subdirección de Inspección y Vigilancia	Negligencia en el ejercicio de sus funciones			1	1	
Subdirección de Monitoreo y Control	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	1		1	2	
Subdirección de Referentes de Calidad y Eval	Negligencia en el ejercicio de sus funciones	1		1	2	
Subdirección de Talento Humano	Irregularidades en el ejercicio de sus funciones			1	1	
<b>Total general</b>		<b>0</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>36</b>



**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 FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO
Octubre	85,29%	34	29	5
Noviembre	93,55%	31	29	2
Diciembre	92,45%	53	49	4
Total general	90,68%	118	107	11

- De las 118 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 2013, fue de un 90,68%.
- El porcentaje de oportunidad mas bajo se obtuvo en el mes de Octubre con el 85,29%





**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**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
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER137425	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER125483	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER128835	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER129095	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER123924	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER122682	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER137580	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER138183	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER138200	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER137627	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER125322	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER125334	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER128045	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER128183	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER128217	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER131269	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER137049	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIIDAD	2013ER131741	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIIDAD	2013ER137101	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE FOMENTO DE LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER125138	SUBDIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER129100	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER126506	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER128029	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	2013ER129226	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER111512	SUBDIRECCION DE FOMENTO DE COMPETENCIAS	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER113924	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE T	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	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER114210	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER114458	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER114682	OFICINA DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACION	0.00%	1	0	1	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER105169	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER111818	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER114221	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUAC	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER104885	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER109486	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER152362	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER149594	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER144499	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER146264	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER148101	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER150739	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER151598	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER151606	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER151610	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER151613	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER150739	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER144645	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER150053	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER139733	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER141097	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER141274	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER143471	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER147696	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	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER149334	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER152352	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EGIIDAD	2013ER147525	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER146664	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER143109	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER150327	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR EDUCACION	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER144083	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	0.00%	1	0	1	0
NOVIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER150684	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER122911	GRUPO DE CONTABILIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER123817	GRUPO DE CONTABILIDAD	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER130242	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER128886	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER117487	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	2013ER159630	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DESPACHO DEL MINISTRO	2013ER169876	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE Educación Superior	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION PREESCOLAR	2013ER161553	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER154563	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER153836	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER155500	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER163754	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	0.00%	1	0	1	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169885	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER162703	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	0.00%	1	0	1	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER168769	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER160769	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER162312	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER166874	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	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	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169885	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER159577	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER160647	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER164759	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER168306	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER168343	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169228	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169228	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169230	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER169231	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER170419	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	2013ER171231	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EGIIDAD	2013ER161056	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	0	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER155538	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER156780	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER160280	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR Educación	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER153707	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR Educación	0.00%	1	0	1	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	2013ER158781	SUBDIRECCION RECURSOS HUMANOS SECTOR Educación	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	2013ER158613	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER147312	SUBDIRECCION DE ACCESO	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER148999	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER149566	OFICINA ASESORA JURIDICA	100.00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER149569	OFICINA ASESORA JURIDICA	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	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER149577	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER149580	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER149587	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER137891	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER140877	SUBDIRECCION DE REFERENTES DE CALIDAD Y EVALUACION	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER140896	GRUPO DE TRANSFORMACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER140937	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER143897	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER145570	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER145572	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER146325	OFICINA DE TECNOLOGIA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER146341	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER146359	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER145490	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER146298	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER147111	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	2013ER162250	SUBDIRECCION DE CONTRATACION	100,00%	1	1	0	0
Total general				100%	17	17	0	0



MinEducación  
Ministerio de Educación Nacional

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Resultado del Indicador de Quejas 4° Trimestre Año 2013: 90,68%

### Análisis del Periodo

Para el 4° Trimestre del año 2013, se recibieron en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de **118** quejas, lo cual representa una reducción de 8 quejas con respecto al trimestre anterior, en el cual se recibieron **126** quejas, como se puede observar en la siguiente Gráfica.



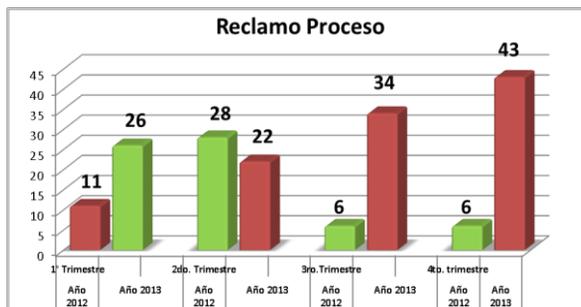
Así mismo, se observa que entre el segundo y tercer trimestre del 2013 se presentó un incremento del 10.5% y entre el tercer y cuarto trimestre se presentó un descenso del 6.34% en la cantidad de quejas presentadas.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### Análisis reclamos procesos.



• En el cuarto trimestre del 2013 se incrementaron en 37 los reclamos de los procesos, comparado con el mismo trimestre del 2012.

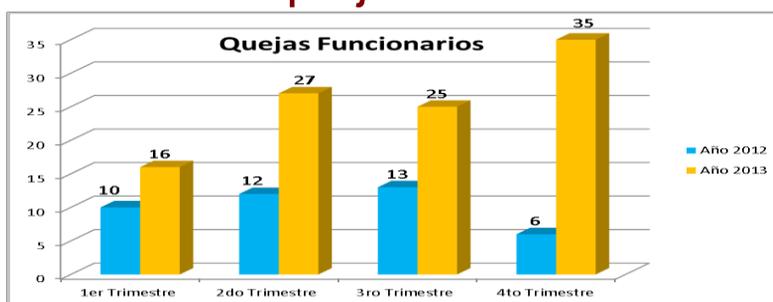
• En promedio por trimestre para el año 2013, el número de reclamos de procesos es de 31, durante el 2013 el cuarto trimestre presentó un incremento del 716% con respecto al mismo trimestre del 2012 y del 26.47% frente al tercer trimestre del 2013.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### Análisis quejas funcionarios.



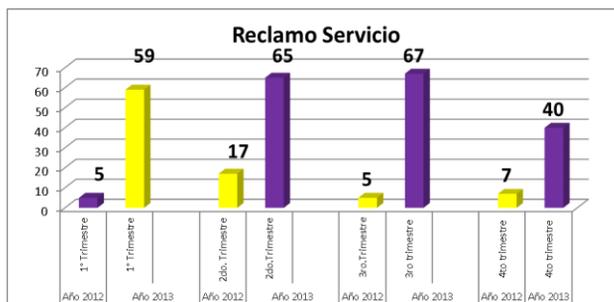
- Durante el cuarto trimestre se aumentaron en un 40% el número de quejas, comparado con el trimestre anterior. De igual manera, comparando el cuarto trimestre del 2013 frente al del 2012 se evidencia un incremento del 583% en el número de quejas.



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

### Análisis Reclamos de Servicios.



- Durante el cuarto trimestre los reclamos de servicios, han tenido un crecimiento del 17.5% comparado con el mismo trimestre del año **2012**, lo que evidencia la inconformidad frente a los servicios prestados.



**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 90.68%, el cual se traduce en 11 quejas se finalizada fuera del tiempo establecido, de las 118 recibidas durante el trimestre.

Realizando el análisis por dependencia, la mayoría obtuvieron un 100% en la oportunidad, a excepción de la Subdirección de Inspección y Vigilancia, Grupo de Convalidaciones, Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, Oficina Asesora Planeación Finanzas, Subdirección de Recursos Humanos Sector Educación.

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

43 corresponden a quejas contra procesos (36%)  
40 quejas contra servicios (34%)  
35 quejas contra funcionarios (30%)



**MinEducación**  
Ministerio de Educación Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



De la misma manera que en el cuarto trimestre de 2013, 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 (90.68%), sin embargo, es importante tener en cuenta que comparado con el trimestre anterior, se redujo el porcentaje de oportunidad en 6.94 puntos porcentuales, por lo cual se recomienda que las dependencias responsables, realicen un análisis causal de las quejas recibidas y de las situaciones que impidieron la respuesta a tiempo, para formular el plan de mejoramiento con el objeto de prevenir la ocurrencia de respuestas fuera de tiempo en los periodos siguientes.