

Unidad de Atención al ciudadano

Informe de quejas – Cuarto Trimestre de 2014
Bogotá, Enero 2015

Contenido

Quejas del Sector Educativo

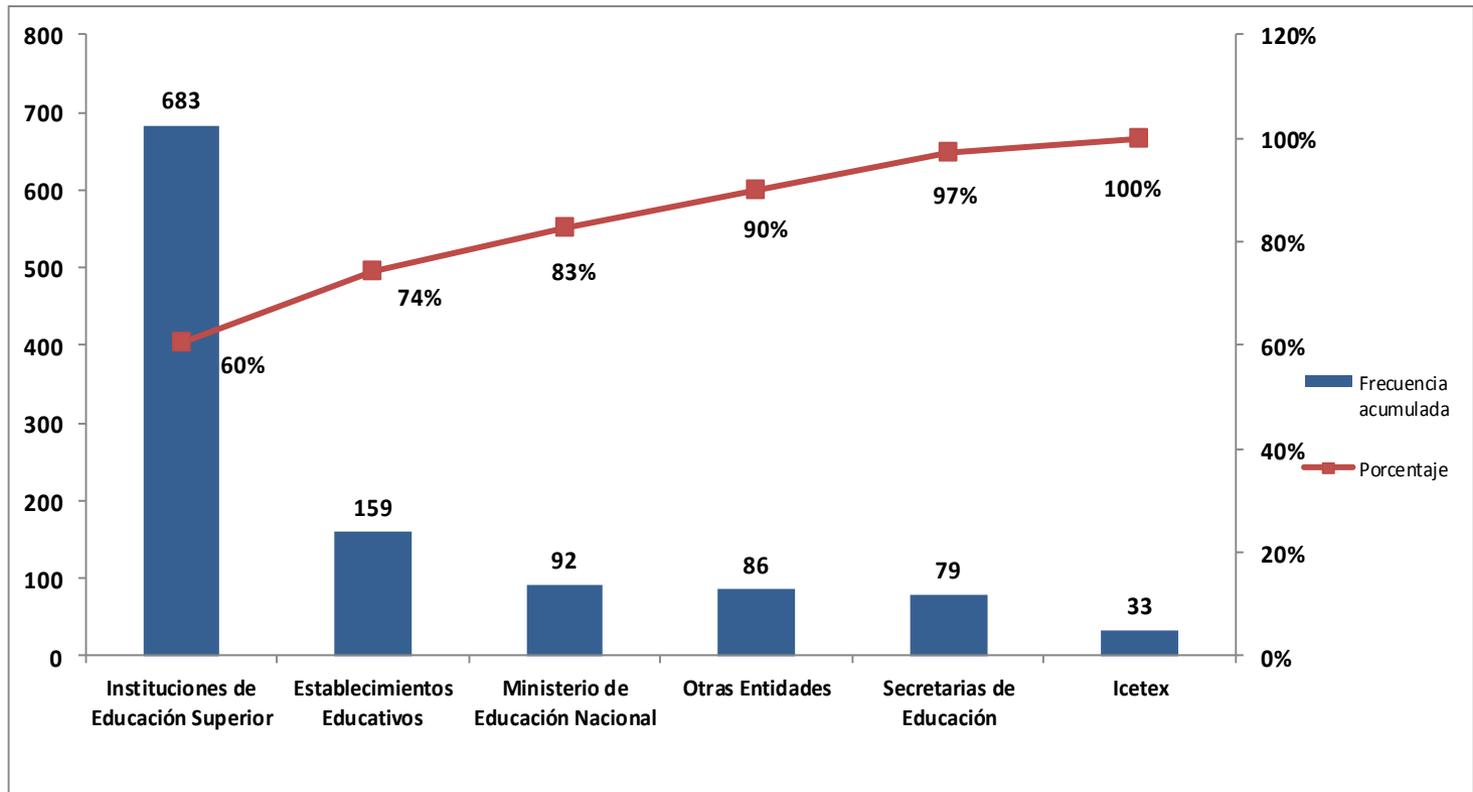
Detalle por Entidad

Quejas del MEN

Quejas y reclamos del Sector educativo

Ejes Temáticos Quejas	Año 2013				Año 2014			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre
Instituciones de Educación Superior	352	308	332	416	364	456	513	683
Ministerio de Educación Nacional	101	114	126	118	82	160	89	92
Secretarías de Educación	48	107	71	49	91	55	35	79
Establecimientos Educativos	38	12	58	60	53	77	103	159
Otras Entidades	11	10	9	23	5	23	47	119
Total	550	551	596	666	595	771	787	1.132
Información Histórica	Año 2013				Año 2014			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3er Trimestre	4to. Trimestre
Total Documentos	35.718	45.094	48.762	51.298	45.869	52.224	59.676	63.248
% Oportunidad en la Respuesta	94,79%	93,78%	95,81%	96,75%	95,56%	96,65%	100,00%	97,52%
Total Quejas del Sector Educativo	550	551	596	666	595	771	787	1.132
% Oportunidad en la Respuesta	96,18%	91,11%	95,48%	95,94%	95,51%	96,75%	100,00%	97,87%
Total Quejas MEN	101	114	126	118	82	160	89	92
% Oportunidad en la Respuesta	91,09%	88,00%	97,62%	90,68%	84,14%	93,00%	100,00%	95,65%

Detalle por entidad



- Por entidades, el mayor volumen de quejas recibidas en el cuarto trimestre del 2014, fue para las Instituciones de Educación Superior, con un total de 683 quejas y una participación del 60%, seguidas por las quejas de Establecimientos educativos con 159 casos y una participación del 13,96%.

Quejas – Instituciones de Educación Superior

Ejes Temáticos	Año 2013				Año 2014			
	1 er. Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
IES Calidad: Bibliotecas, Centros de Práctica, formación de Docentes, Modificación de Registro Calificado, numero de docentes, Plan de Estudios, Tutorías, Dificultad para grado, Maltratos.	337	265	285	262	302	329	375	
IES Pecuniarios: Cobros no contemplados, costos de matricula, Devolución de dineros, matricula extraordinaria, servicio medico, asistencial, derechos de grado.	0	43	11	67	59	120	129	
Infraestructura Física y Administrativa.	15	0	36	87	3	7	9	
Total	352	308	332	416	364	456	513	683

Para las Instituciones de Educación Superior, se presentaron 683 quejas en el cuarto trimestre de 2014. El mayor número se presentó en los criterios relacionados con la calidad (aspectos académicos, bibliotecas, planes de estudios, entre otros), con un total de 509, seguidas por quejas asociadas a aspectos Pecuniarios (Cobros no contemplados, costos, devoluciones), con 172 quejas y quejas de Infraestructura física y administrativa, con un total de 2 quejas.

Quejas – Secretarías de Educación

Ejes Tematicos	2014			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Organización de Plantas de Personal Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral	39	26	8	31
Otros: Aquellas que no Tienen Relación con Niguno de los Anteriores	15	9	6	22
Nivelación Salarial, Pago de Salarios, Primas Entre Otros	8	6	2	4
Quejas por Prestaciones Sociales y Servicios de Salud	1	3	2	2
Malos Manejos de Recursos Financieros	5	5	2	6
Ampliacion de Cobertura	16	6	15	13
Falta de Infraestructura o Infraestructura Deficiente en Instituciones Educativas	6	0	0	1
Banco de Oferentes	1	0	0	0
Total	91	55	35	79

Para las Secretarías de Educación, se presentaron 79 quejas en el cuarto trimestre de 2014, siendo el eje temático de Organización de Plantas de Personal (Directivo Docente, Docente y Administrativo, Concurso Docente, Acoso Laboral), el eje temático con el mayor número de casos, con un total de 31 quejas.

Quejas – Establecimientos Educativos

Ejes Tematicos	2013				2014			
	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4to. Trimestre	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre
Maltrato Alumnos y Acoso Alumnos	19	0	34	20	26	16	6	5
Calidad: Aspectos Academicos, Bibliotecas, Centros de Practica, Formacion de Docentes, Numero de Docentes, Plan de Estudios, Tutorias, Dificultades para Grado, Evaluacion y Promocion de Estudiantes.	10	1	1			11	37	57
Malos Manejos de Recursos Financieros	8	0	23	22	15	27	5	10
Costos Educativos, Incrementos de Tarifas Superiores a lo Autorizado, Cobros de Transporte, Alimentacion, Alojamiento, Otros Cobros Periodicos, Cobro de Bonos, Cobros Asociacion de Padres de Familia, Listas de Textos, Uniformes o Utiles, Derechos Pecuniarios. Gratuidad.	1	1		1	5	5	11	23
Actuaciones Administrativas Relacionadas con Planta de Personal	0	9		15	7	17	39	74
Otro	0							
Infraestructura Fisica	0	1		2		1	5	5
Total	38	12	58	60	53	77	103	174

En el caso de los Establecimientos Educativos, se presentaron 174 quejas en el periodo, y el eje temático que tuvo el mayor volumen fue, actuaciones administrativas relacionadas con planta de Personal con 74 casos.

Informe Detallado de Quejas y Reclamos Ministerio de Educación Nacional

Consolidado quejas y reclamos Ministerio de Educación Nacional

Tipo	Año 2013				Año 2014			
	1° Trimestre	2do.Trimestre	3ro.Trimestre	4to.Trimestre	1er. Trimestre	2do.Trimestre	3er.Trimestre	4o.Trimestre
Reclamos Proceso	26	22	34	44	9	15	4	16
Queja Funcionario	16	27	25	36	32	51	43	41
Reclamo Servicio	59	65	67	38	41	94	42	35
Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	101	114	126	118	82	160	89	92

En el cuarto trimestre de 2014, se evidencia una disminución de **26** quejas con relación al mismo periodo del 2013. Se recibieron 92 de las cuales, las más frecuentes fueron Quejas contra Funcionarios, con un total de 41 y una participación del 44,57%.

Consolidado Reclamos Procesos MEN

MES	% OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	92,00%	25	23	2	0
NOVIEMBRE	95,65%	23	22	1	0
DICIEMBRE	97,73%	44	43	1	0
Total general	95,65%	92	88	4	0

- De las 92 quejas recibidas para el Ministerio de Educación Nacional, se puede observar que el porcentaje general de oportunidad en la respuesta para el cuarto trimestre de 2014, fue de un 95,65%

Reclamos procesos MEN detalle de eje temático /dependencia

Eje Temático: Demora en las respuestas a Solicitudes o consultas				
Dependencias	octubre	noviembre	diciembre	Total
Despacho del Ministro			1	1
Dirección de Fortalecimiento Gestión Territorial	1			1
Dirección de calidad para la educacion Superior		1	2	3
Dirección de Cobertura y Equidad			1	1
Total	1	1	4	6

Eje Temático: Respuesta Incompleta				
Dependencias	octubre	noviembre	diciembre	Total
Dirección de calidad para la educacion Superior	1			1
Dirección de Cobertura y Equidad	3			3
Oficina Asesora Planeación Finanzas	2		1	3
Secretaria general	1		1	2
Total	7	0	2	9

Eje Temático: Demora en las respuestas a Derechos de Petición				
Dependencias	octubre	noviembre	diciembre	Total
Secretaria general			1	1
Total	0	0	1	1

En el cuarto trimestre se presentaron 16 reclamos de procesos; 6 por demora en respuesta a solicitud o consultas, 9 por respuesta incompleta y 1 por demora en las respuestas de derechos de petición. El mes en el cual se presentaron mas reclamos de procesos, fue diciembre con 7 casos.

Reporte detallado de reclamos – procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIEN	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER165474	QUEJA POR FINALIZACION DEL RADICADO	NANCY JUDITH BOTIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER154192	QUEJA POR FINAZACION DE LA CONSULTA 2014ER136056, SIN	LUZ JAEL ZAPATA PELAEZ	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER154360	QUEJA POR FINAZACION DE LA CONSULTA 2014ER102841, SIN	LUZ JAEL ZAPATA PELAEZ	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER165823	QUEJA POR FINAZACION DE LA CONSULTA 2014ER150586, SIN	VICTOR RAUL NAVA GARCIA	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O	2014ER152210	QUEJA POR FINAZACION DE LA CONSULTA 2014ER113391, SIN	JAIRO MOSQUERA MENA	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER149137	QUEJA POR FINAZACION DE LA CONSULTA 2014ER132901, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	PAULA ANDREA SOTO CABAL	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra bien finalizada

Reporte detallado de reclamos – procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER167877	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER146897, SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO	JANNE GRICEL RICO CARVAJAL	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE ANEXA RESPUESTA EN EL CORDIS 2014ER146897"
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER152609	QUEJA POR NEGARSE A RECEPCION TELEFONICA DE QUEJA CONTRA COLEGIO POR CAMBIO DE CALENDARIO A CADEMICO	LEANDRO OCTAVIO MORERA BELTRAN	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER171550	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2014ER154687	FABIO HERRAN RODRIGUEZ	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "RESPETUOSAMENTE SOLICITAMOS DE SU AMABLE COLABORACIÓN DANDONOS LA MAYOR
DICIEMBRE	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER203262	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA A LA CONSULTA 2014ER155129	CARLOS JORDAN MOLINA MOLINA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada y no se evidencia respuesta al ciudadano
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER189724	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 582027, CORDIS: 2014ER70363Y FOLDER: 52174	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER192915	DE LA CONSULTA 2014ER179903, SIN RESPUESTA NI INFORME DE RESPUESTA EN ARCHIVO ADJUNTO	NORA DEL CARMEN DUARTE VELA SCO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada

Reporte detallado de reclamos – procesos MEN

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMÁTICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTOS	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA 2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER187058	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO NO. 943 DE 2012 SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Y SOLUCIONES SURAMERICANA LTDA.	GIANCARLO AVENA CORRALES	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra mal finalizada, fue traslado a la entidad competente, pero no se evidencia respuesta al ciudadano (Físico)
DICIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER205061	QUEJA POR FINALIZACION DE LA CONSULTA 2014ER146897, SIN RESPUESTA PERTINENTE AL CIUDADANO	JANNE GRICEL RICO CARVAJAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2014ER195624	QUEJA POR DEMORA EN RESPUESTA AL DERECHO DE PETICION 2014ER61013	EDGAR SAUL VAGAS SOTO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER187051	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO EN EL REPORTE OPORTUNO DE INFORMACION DE QUE TRATA EL DECRETO 3402 DE 2007.	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado Reclamos Servicios MEN

Dependencias a las cuales se les radicaron reclamos de servicios				
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Dirección de Calidad para la Educacion Superior	8	8	19	35
Total	8	8	19	35

- ❖ En el cuarto trimestre de 2014, se recibieron 35 reclamos contra el servicio de trámites de aseguramiento de la calidad , que ofrece el Ministerio.
- ❖ Diciembre, fue el mes en el cual se recibió el mayor número de reclamos, con 19.

Reclamos Servicios - Discriminado Eje Temático

Ejes Temáticos de reclamos de servicios	Año 2014			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior- Eficacia del Trámite	2	0	2	4
Tramites de Aseguramiento de Calidad en Educación Superior -Oportunidad	6	8	17	31
Total general	8	8	19	35

- De los 35 reclamos presentados por servicios, 31 están relacionadas con falta de oportunidad para realizar trámites de Aseguramiento de la Calidad de Educación Superior.

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER150989	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 517660, CORDIS: 2013ER107379 Y FOLDER: 47052	ANGELA PATRICIA JIMENEZ GOMEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER147761	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES PRESENTADAS POR LOS PARES ACADEMICOS EN LA VISITA REALIZADA A LA FALCULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER160257	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 582570, CORDIS: 2014ER71480 Y FOLDER: 47052	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE84812, pero este radicado no fue adjuntado al requerimiento. (Web)
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER164084	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 588332, CORDIS: 2014ER84050 Y FOLDER: 52605	ANGELA PATRICIA JIMENEZ GOMEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE82445, pero este radicado no fue adjuntado al requerimiento. (Web)
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR -	2014ER164458	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 588347, CORDIS: 2014ER84083 Y	ANGELA PATRICIA JIMENEZ GOMEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE82446, pero este radicado no fue
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER164471	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 571707, CORDIS: 2014ER47796 Y FOLDER: 51464	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER166755	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 574963, CORDIS: 2014ER56135 Y FOLDER: 51691	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER160566	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 582570, CORDIS: 2014ER71480 Y FOLDER: 52203	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, informan remisión de respuesta al ciudadano con radicado 2014EE82415, pero este radicado no fue adjuntado al requerimiento. (Web)
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER172705	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 586355, CORDIS: 2014ER79415 Y FOLDER: 52456	WILLIAM ALEJANDRO PENA GOS PARDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER177971	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 581420, CORDIS: 2014ER69295 Y FOLDER: 52133	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER178647	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 586947, CORDIS: 2014ER80878 Y FOLDER: 52501	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER179887	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 574963, CORDIS: 2014ER56135 Y FOLDER: 51691	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER183532	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 593321, CORDIS: 2014ER94893 Y FOLDER: 52987	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER183537	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 595705, CORDIS: 2014ER99801 Y FOLDER: 53147	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER186116	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 597696, CORDIS: 2014ER103864 Y FOLDER: 53307	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187296	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 574963, CORDIS: 2014ER56135 Y FOLDER: 51691	JOHN SAMUEL LOPEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER188254	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 581420, CORDIS: 2014ER69295Y	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER206118	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 578222, CORDIS: 2014ER62601Y FOLDER: 51933	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187087	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 598339, CORDIS: 2014ER105172 Y FOLDER: 53365	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187271	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 598502, CORDIS: 2014ER105363 Y FOLDER: 53381	ANGELA PATRICIA JIMENEZ GOMEZ	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER188535	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 597697, CORDIS: 2014ER103865 Y FOLDER: 53308	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER189773	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 597665, CORDIS: 2014ER103768 Y FOLDER: 53303	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER190115	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 566931, CORDIS: 2014ER37146 Y FOLDER: 51112	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER191532	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 582915, CORDIS: 2014ER72276 Y FOLDER: 52221	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER193895	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 598447, CORDIS: 2014ER105300 Y FOLDER: 53374	JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO)
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER194681	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 600350, CORDIS: 2014ER109292 Y FOLDER: 53501	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER196445	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 594385, CORDIS: 2014ER96996 Y FOLDER: 53066	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER196460	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 594426, CORDIS: 2014ER97043 Y FOLDER: 53068	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER198062	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 580651, CORDIS: 2014ER67732 Y FOLDER: 52084	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER198256	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 598123, CORDIS: 2014ER104754 Y FOLDER: 53347	WILLIAM ALEJANDRO PENAGOS PARDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Reclamos - Servicios

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 1	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER200149	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 598055, CORDIS: 2014ER104593 Y FOLDER: 53337	GINA MARCELA CORTES PARRA	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (GINA MARCELA CORTES PARRA)
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER200297	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 598084, CORDIS: 2014ER104641 Y FOLDER: 53341	JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO)
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER208301	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 606149, CORDIS: 2014ER121829 Y FOLDER: 53978	WILLIAM ALEJANDRO PENAGOS PARDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER208346	QUEJA POR DEMORA EN EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE PREGRADO SAC: 606168, CORDIS: 2014ER121873 Y FOLDER: 53980	WILLIAM ALEJANDRO PENAGOS PARDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RECLAMOS SERVICIOS	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER197079	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO EN LA VISITA DE PARES ACADEMICOS CONCERNIENTES AL PROCESO 31613	OSCAR JAVIER ORTIZ	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra mal Finalizada, quien firma la respuesta no es el jefe autorizado (JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO)

Quejas Servidores MEN Discriminado Eje Temático

Eje tematico 2	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Corrupción	1			1
Irregularidades en el ejercicio de sus funciones		1	6	7
Negligencia en el ejercicio de sus funciones	8	13	12	33
Total general	9	14	18	41

- ❖ Por eje temático, de las 41 quejas presentadas contra servidores, el de mayor frecuencia es el asociado a negligencia en el ejercicio de funciones, con un total de 33 casos.

Consolidado Quejas Servidores MEN

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
DIRECCION DE CALIDAD PARA	1			1
DIRECCION DE COBERTURA Y I	1		2	3
GRUPO DE CONVALIDACIONES		1	1	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS			1	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6	7	19
OFICINA DE INNOVACION EDI	1			1
SUBDIRECCION DE ACCESO		2	1	3
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILAN		2	3	5
SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	2	3
UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO		1		1
VICEMINSITERIO DE PREESCOLAR, BASICA		1		1
Total general	9	14	18	41

- En el cuarto trimestre de 2014 se recibieron 41 quejas contra servidores del Ministerio. La dependencia de la cual se generó el mayor número de quejas, fue la Oficina de Asesoría Jurídica con 19 quejas.

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER146815	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2012-00231	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER148788	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS JUDICIALES DE PARTE DE LA FIDUCIARIA LA PREVISORA Y LAS SECRETARIA DE DE EDUCACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER150804	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00734-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER151804	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL PRESUNTO RETIRO INJUSTIFICADO DE LAS SEÑORAS LAURA ISLENIA GOMEZ MALAGON Y YENNY ROCIO ORTIZ CASALLAS	ELSY JANETH OSORIO	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER157902	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00047-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER158431	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2012-068-01	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER159876	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-01010-00	OFICINA A SESORA JURIDICA	OFICINA A SESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER168626	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA FALTA DE CONTROL Y VIGILANCIA A ENTIDADES QUE GENERAN EDUCACION VIRTUAL, FALTA DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	ALEXANDRA HERNANDEZ MORENO	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	Se encuentra bien finalizada
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	CORRUPCION	2014ER148959	QUEJA POR PRESUNTA CORRUPCION E IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES Y EL BUEN NOMBRE DE LA ENTIDAD EN COLOMBIA Y EN BRASIL	LEONOR HERREÑO AGUILAR	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER185683	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DE LA JORNADA LABORAL Y SUPUESTA FALSIFICACION DE DOCUMENTOS PUBLICOS.	SANDRA CECILIA FANDEÑO AREVALO	VICEMINSITERIO DE PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER170667	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL ACTO ADMINISTRATIVO 18029 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2013	NATALIA BUSTAMANTE ACOSTA	OFICINA A SESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER170736	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00950-00	OFICINA A SESORA JURIDICA	OFICINA A SESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER172699	QUEJA POR LA MALA ATENCION Y AGRESIVIDAD DE LA RESPUESTA DADA A RECLAMACION 2014ER138359, POR MORA EN TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 592846, CORDIS:	JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER173078	QUEJA TRASLADADA POR LA PROCURADURIA POR LA MALA ATENCION DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PBX 2222800 DEL MINISTERIO	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER173096	QUEJA POR PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A LA SOLICITUD DE PRUEBAS RESPECTIVAS REQUERIDAS EN EL CONCEPTO No., 158443 DEL VICEMINISTERIO TECNICO DE LA PROTECCION SOCIAL.	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER174420	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2014-00108-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER177477	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2012-00150	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER180432	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-01108-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER180441	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2590	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181510	QUEJA POR IRREGULARIDADES EN LA SUPERVISION DEL CONTRATO 1008 DE 2002 Y 746 DE 2013	MIGUEL LEONARDO CALDERON MARIN	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181561	QUEJA POR NO DAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE ESTADO DE PAGO DE FACTURA - 11 DE 2014, CORRESPONDIENTES AL CONTRATO 1008 DE 2012, REALIZADAS POR CORREO ELECTRONICO REALIZADAS AL	CLAUDIA JIMENA ARZA YUS TENORIO	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181614	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA ACTUALIZACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER184627	QUEJA POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 552 DE 1999 Y LA APROBACION DEL PROGRAMA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD COOPERTIVA DE COLOMBIA MEDIANTE RESOLUCION 6778 DE	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188741	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA TRAMITACION DE SOLICITUD DE PENSION DE LA SRA. BLANCA INES DELGADO GNR245542 del 2 de octubre de 2013	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193574	QUEJA POR REPETITIVAS VISITAS AL MEN SIN TENER RESPUESTA A TRAMITE VENCIDO DE EL TRAMITE DE CONVALIDACION TITULO DE POSTGRADO SAC: 598448, CORDIS: 2014ER105301Y	JUAN FERNANDO TABARES SALCEDO	GRUPO DE CONVALIDACIONES	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario ".", no se evidencia respuesta al ciudadano (Web)
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER195765	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACION EXCESIVA DE PERSONAL, DE ACUERDO AL LEVANTAMIENTO DE CARGAR DE DE LA SUBDIRECCION DE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER202031	QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABOARL	MARIA PAOLA MARTINEZ CRUZ	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203500	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL FAVORECIMIENTO DE CONTRATOS	LUZ JAEL ZAPATA PELA EZ	SUBDIRECCION DE ACCESO	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IRREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204650	QUEJA POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES EN EL REPORTE DE MATRICULAS POR ALUMNOS FANTASMAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188821	QUEJA POR PRESUNTA INASISTENCIA EN LA AUDIENCIA DE CONCILIACION DEL PROCESO JUDICIAL 2012-0065	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188835	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-00239-01	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193054	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA DEL PROCESO JUDICIAL 20080039502	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193148	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA DE LA INVESTIGADORA ENCARGADA DE LAS DENUNCIAS 2014ER88367 Y 2014ER146451	PATRICIA CEPEDA RUBIANO	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra mal finalizada, esta finalizada con el siguiente comentario "SE RESPONDE CON EL RADICADO 2014ER191280, POR SER EL MISMO TEMA.", una vez revisado el radicado 2014ER191280 esta finalizado con el siguiente comentario "SE ANEXA DOCUMENTO CON RESPUESTA. EL DOCUMENTO
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER198023	QUEJA POR MALTRATO VERBAL Y MATONEO DE FUNCIONARIA DEL MINISTERIO	YOVANA TOLEDO SEGURA	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203515	QUEJA POR NO RESPONDER DENTRO LOS TERMINOS LAS PETICIONES DE INVESTIGACION CONTRA LA UNIVERSIDAD MANUELA BELTRAN	JUAN GUILLERMO PLATA PLATA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada

Reporte Detallado de Quejas - Servidores

MES	DEPENDENCIA	EJETEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	EN QUE CONSISTE	CONTRA QUIEN ES	DEPENDENCIA2	OBSERVACIONES DE CÓMO FUE FINALIZADA
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203565	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN LA SUPERVISION Y LIQUIDACION DE CONTRATO DE LA OEI Y EL MEN	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203588	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 420120011	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203649	QUEJA POR PRESUNTA NEGLIGENCIA EN EL CONTINUO CIERRE DE SOLICITUDES, SIN RESPUESTA OPORTUNA, CONSULTA 2014ER92467	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204547	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 276732 - 2014	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204565	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2014-0116-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204646	QUEJA REMITIDA POR LA PROCURADURIA POR PRESUNTA OMISION A LO SOLICITADO DE ACUERDO AL PROCESO JUDICIAL 2013-0957-00	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	Se encuentra bien finalizada

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER165474	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER150989	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER147761	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER160257	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER164084	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER164458	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER164471	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER166755	GRUPO DE CONVALIDACIONES	0,00%	1	0	1	0
OCTUBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER160566	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER154192	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER154360	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER165823	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	DIRECCION DE FORTALECIMIENTO GESTION TERRITORIAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER152210	SUBDIRECCION DE MONITOREO Y CONTROL	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER149137	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER167877	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER146815	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER148788	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER150804	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER151804	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	0,00%	1	0	1	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER157902	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER158431	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER159876	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER168626	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	CORRUPCION	2014ER148959	OFICINA DE INNOVACION EDUCATIVA CON USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS	100,00%	1	1	0	0
OCTUBRE	SECRETARIA GENERAL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER152609	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER171550	SUBDIRECCION DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER172705	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER177971	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER178647	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER179887	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER183532	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACION SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER183537	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER186116	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187296	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER185683	VICEMINSITERIO DE PREESCOLAR, BASICA Y MEDIA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER170667	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER170736	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER172699	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER173078	UNIDAD DE ATENCION AL CIUDADANO	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER173096	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	0,00%	1	0	1	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER174420	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER177477	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER180432	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER180441	OFICINA ASESORA JURIDICA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181510	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181561	SUBDIRECCION DE ACCESO	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER181614	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
NOVIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER184627	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100,00%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER203262	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER189724	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER192915	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR-EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER188254	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR- EFICACIA DEL TRÁMITE	2014ER206118	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187087	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER187271	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER188535	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER189773	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER190115	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER191532	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER193895	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER194681	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER196445	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER196460	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER198062	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER198256	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER200149	GRUPO DE CONVALIDACIONES	100%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE A SEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER200297	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE A SEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER208301	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE A SEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER208346	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE CALIDAD PARA LA EDUCACION SUPERIOR	TRAMITES DE A SEGURAMIENTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR - OPORTUNIDAD	2014ER197079	SUBDIRECCION DE A SEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES O CONSULTAS	2014ER187058	SUBDIRECCION DE ACCESO	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	OFICINA ASESORA PLANEACION FINANZAS	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER205061	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188741	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193574	GRUPO DE CONV ALIDACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER195765	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER202031	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203500	SUBDIRECCION DE ACCESO	100%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	IREGULARIDADES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204650	OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y FINANZAS	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188821	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER188835	OFICINA ASESORA JURIDICA	0%	1	0	1	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193054	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER193148	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER198023	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203515	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203565	DIRECCION DE COBERTURA Y EQUIDAD	100%	1	1	0	0

Consolidado Oportunidad de Quejas y Reclamos por Dependencia

MES	DEPENDENCIA	EJE TEMATICO NIVEL 2	No REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA2	%OPORTUNIDAD	A FINALIZAR	FIN A TIEMPO	FIN FUERA DE TIEMPO	PENDIENTE VENCIDO
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203588	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER203649	SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204547	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204565	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	NEGLIGENCIA EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES	2014ER204646	OFICINA ASESORA JURIDICA	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	DEMORA EN LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICION	2014ER195624	SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO	100%	1	1	0	0
DICIEMBRE	SECRETARIA GENERAL	RESPUESTA INCOMPLETA	2014ER187051	SUBDIRECCION DE GESTION FINANCIERA	100%	1	1	0	0

Resultado del Indicador de Quejas 4° Trimestre Año 2014: 95,65%

Contenido

Análisis del periodo

Análisis reclamos Procesos

Análisis reclamos servicios

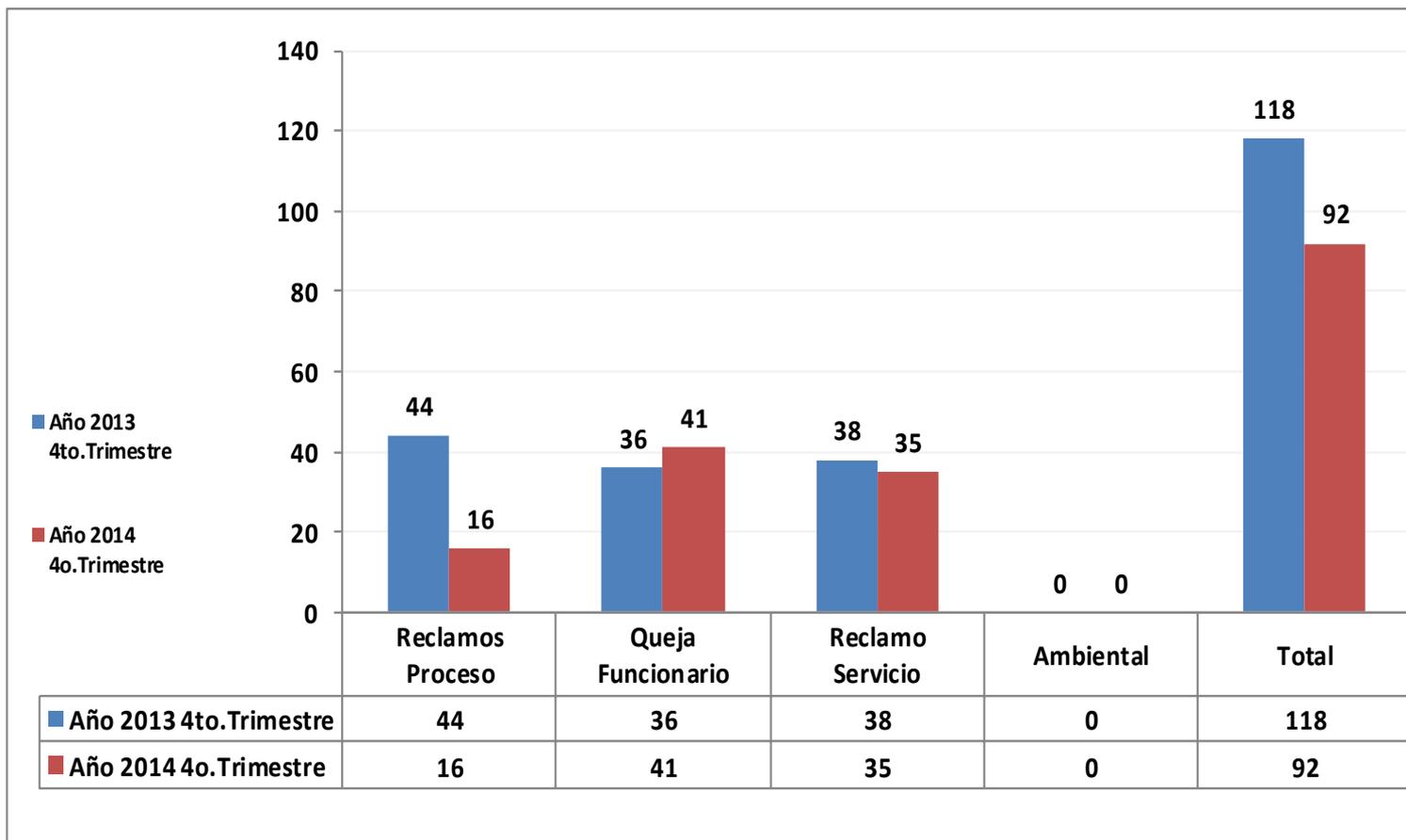
Análisis quejas funcionarios

Porcentaje de oportunidad

Análisis del periodo

Para el cuarto trimestre del año 2014, se recibieron en el Ministerio de Educación Nacional (MEN) un total de 92 quejas, lo cual representa una disminución de 26 quejas con respecto al mismo trimestre del año 2013, en el cual se recibieron 118 quejas, como se puede observar en la siguiente grafica.

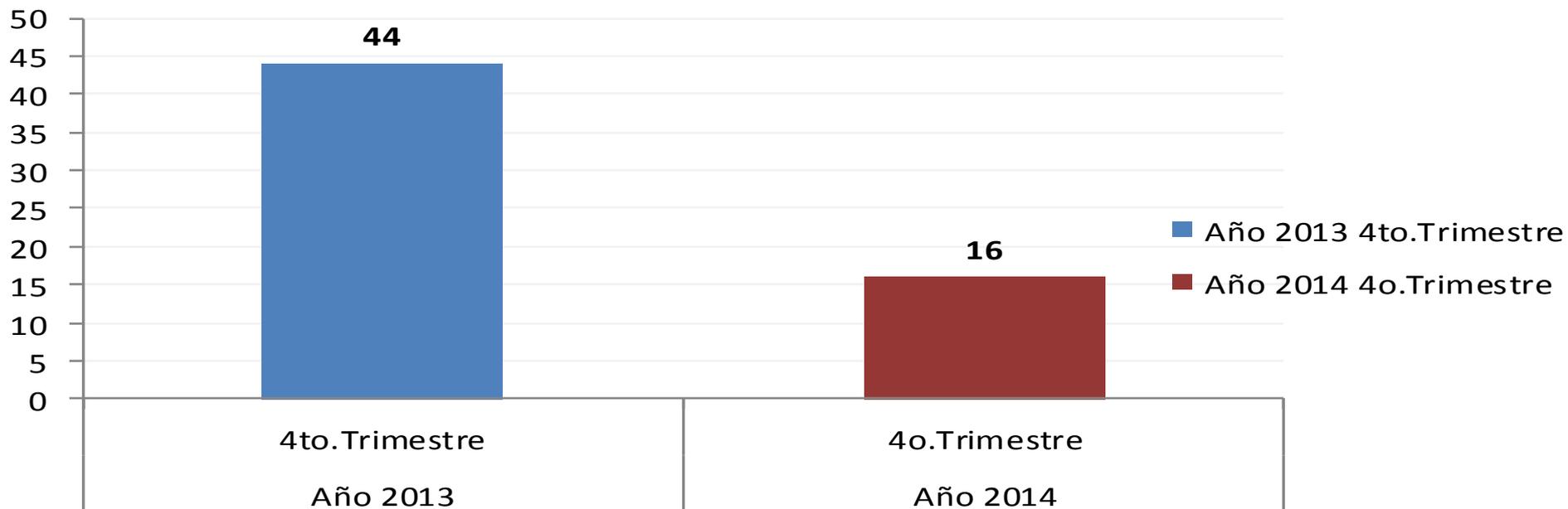
Se observa que en el cuatro trimestre de 2014, disminuyeron más del 50% las quejas a procesos, con relación al mismo trimestre de 2013, a diferencia de las quejas a funcionarios que aumentaron en este mismo trimestre.



Análisis reclamos Procesos

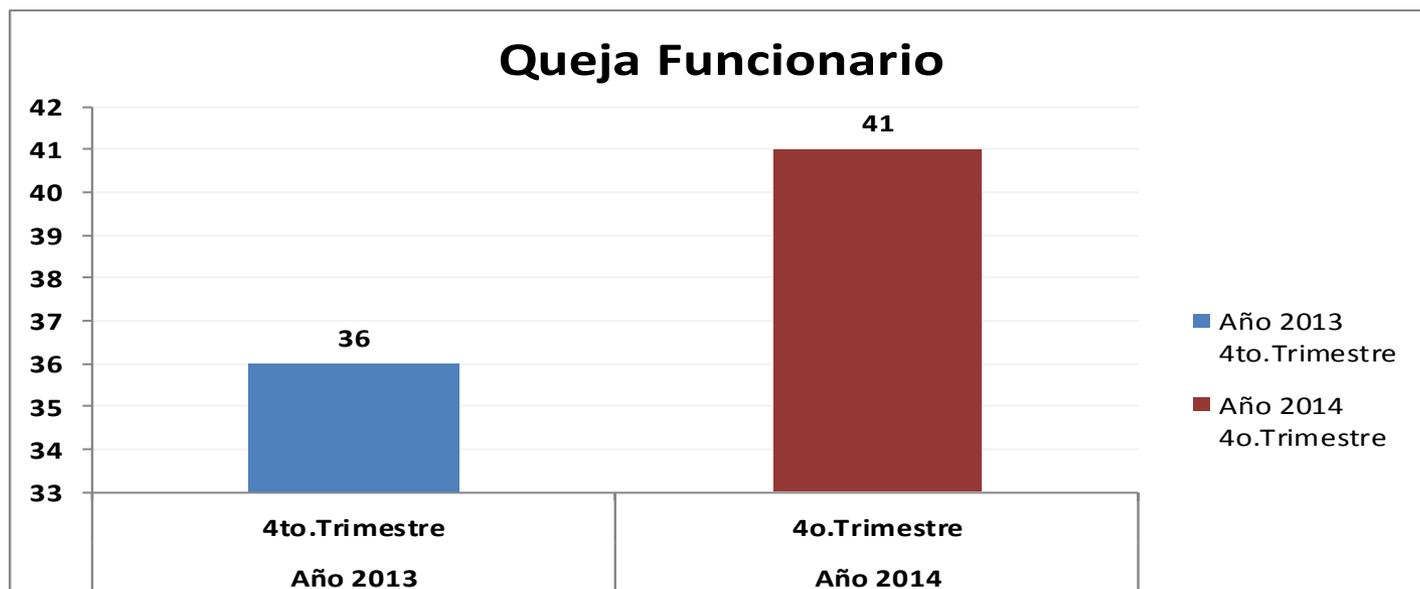
En el cuarto trimestre del 2014 se dio una disminución de 28 reclamos de los procesos, comparado con el mismo trimestre del 2013 que fue de 44.

Reclamos Proceso



Análisis quejas funcionarios

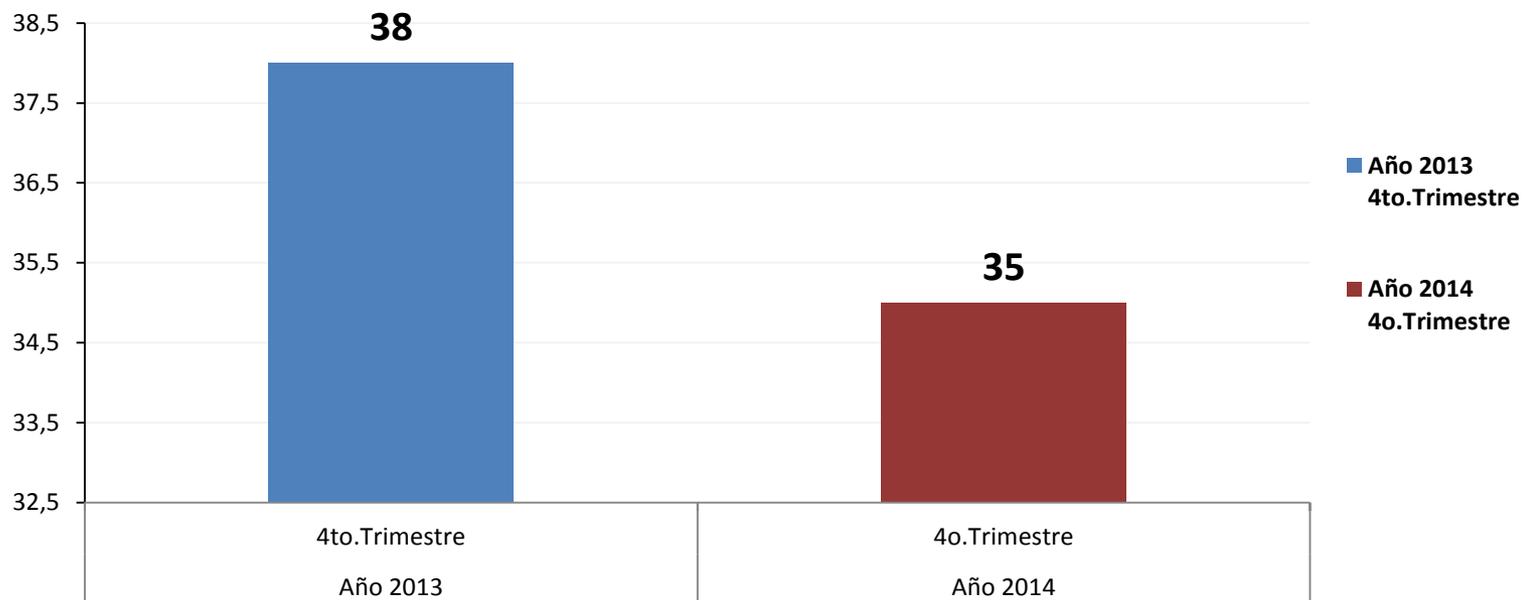
En el cuarto trimestre del 2014 se presentaron 41 quejas contra funcionarios, las cuales aumentaron en 5, comparadas con el mismo trimestre del año 2013, que fueron 36.



Análisis reclamos de servicios

Se presentaron 35 reclamos en este trimestre, evidenciando una disminución de 3, comparado con el mismo trimestre del año 2013.

Reclamo Servicio



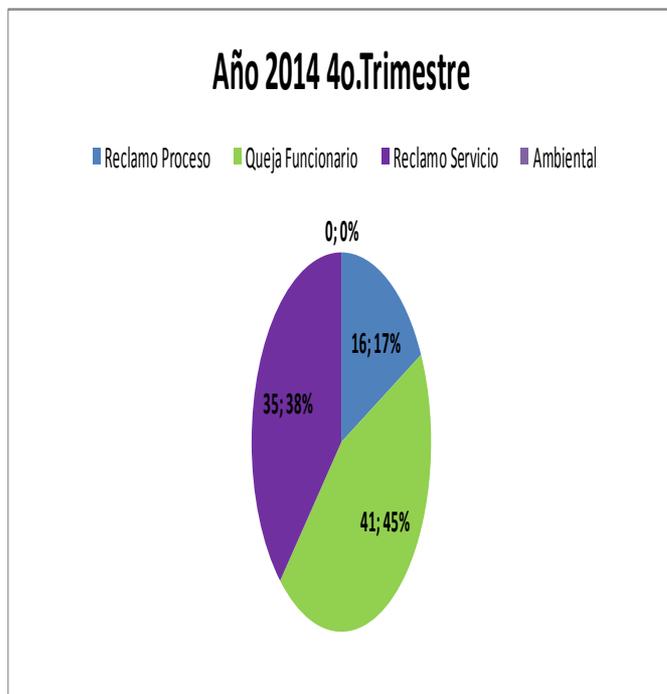
Porcentaje de oportunidad

El porcentaje general de oportunidad de las quejas fue del 95,65%, teniendo en cuenta que el 4,35 % de estas, fueron respondidas fuera del tiempo establecido.

A partir del análisis realizado, las quejas recibidas en el cuarto trimestre para el MEN se distribuyeron por tipo así:

- 16 corresponden a reclamos de procesos 17,39%
- 41 corresponden a quejas contra funcionarios 44,57%
- 35 corresponden a reclamos de servicios 38,04%

Análisis reclamos de servicios



Las quejas se encuentran agrupadas así:

- Reclamos de procesos
- Quejas hacia funcionarios
- Reclamos de servicios

El ítem mas afectado es el de quejas contra funcionarios, con 41, que equivalen al 45% del total

Siguen las de reclamos a servicios con 35 , que equivalen al 38%.

Y los reclamos de procesos que cuentan con 16, que equivalen al 17% de los procesos interpuestos

Esto nos indica que el orden descendente de procesos interpuestos es el siguiente

- Quejas a funcionarios
- Reclamos de servicios
- Reclamos de procesos

Es evidente que las recomendaciones realizadas en los informes de los trimestres anteriores, fueron atendidas oportunamente, lo cual llevó a lograr un incremento en el porcentaje de cumplimiento del indicador,