

RELACIÓN DE QUEJAS POR SEMESTRE INGRESADO A LA SEM-COMPARATIVO ENTRE SEMESTRES 2017 Y 2018

Relación de Quejas por Semestres	2017	2018
	1° semestre	1° semestre
Quejas a funcionarios SEM (Por trámites)	20	18
Quejas a centros e instituciones educativas	0	8
Quejas a Administrativos de instituciones y c.e.	0	0
Quejas a entidades Privadas	0	0
Otras quejas .	0	0
TOTAL	20	26

Para el 1er semestre de 2018 se recibieron 26 quejas aumentando un 30% en comparación con el mismo periodo de tiempo del año 2017; en el que se recibieron 20 quejas, valor no muy significativo, en relación con la cantidad de PQRs que ingresan semestralmente, siendo el indicador ideal (-0), su aumento se dio en quejas contra i.e. a las cuales en ambos periodos se les dio el trámite correspondiente, la mayor parte en apoyo con la oficina de inspección y vigilancia, quien tiene el cuidado suficiente, para que su resolución sea exitosa de las quejas..

Relación de Quejas por semestre	2° semestre	2° semestre
	Quejas a funcionarios SEM (Por trámites)	31
Quejas a centros e instituciones educativas	22	8
Quejas a Administrativos de instituciones y c.e.	0	0
Quejas a entidades Privadas	1	0
Otras quejas .	1	0
TOTAL	55	33

Para el 2° semestre de 2018 se recibieron 33 quejas disminuyendo en un 40% en comparación con el 2° semestre del año 2017; en el que se recibieron 55 quejas, disminución significativa con un indicador del -40% partiendo de que e el indicador ideal (-0), en ambos periodos se presentó aumento de quejas contra funcionarios a las cuales en ambos periodos se les dio el trámite correspondiente, en apoyo con la oficina de inspección y vigilancia para las instituciones educativas, quien tiene el cuidado suficiente, para que su resolución sea exitosa, otras se trataron directamente con los funcionarios y en algunos casos se levantaron productos no conformes a los cuales se les dio su tratamiento.

INFORME SOBRE RELACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS DURANTE EL AÑO 2018 Y PRIMER SEMESTRE 2019 EN ARCHIVO DE EXCEL ADJUNTO.