

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES - DICIEMBRE DE 2016

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
1000 - Despacho	0	6	24	30			80%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	3	3	0,57%	B	100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1	1	0,19%	C	100%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	6	20	26	4,94%	A	77%
2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitu	0	52	297	349			85%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URI	0	0	20	20	3,80%	A	100%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRIST	0	0	11	11	2,09%	A	100%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE AR	0	0	10	10	1,90%	A	100%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELIT	0	0	10	10	1,90%	A	100%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	0	0	9	9	1,71%	A	100%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	0	8	8	1,52%	A	100%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS U	0	0	7	7	1,33%	B	100%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE -	0	0	5	5	0,95%	B	100%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUIL	0	0	4	4	0,76%	B	100%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES	0	0	4	4	0,76%	B	100%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEG	0	0	2	2	0,38%	C	100%
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTI	0	0	1	1	0,19%	C	100%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	0	2	49	51	9,70%	A	96%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	14	15	2,85%	A	93%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	2	22	24	4,56%	A	92%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	0	6	37	43	8,17%	A	86%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BO	0	3	18	21	3,99%	A	86%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	0	4	19	23	4,37%	A	83%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	0	1	2	3	0,57%	B	67%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	27	37	64	12,17%	A	58%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	6	8	14	2,66%	A	57%
3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia	0	2	5	7			71%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÁ	0	0	2	2	0,38%	C	100%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	0	1	1	0,19%	C	100%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	1	2	3	0,57%	B	67%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MED	0	1	0	1	0,19%	C	0%
4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia	0	7	59	66			89%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	0	0	30	30	5,70%	A	100%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	0	0	1	1	0,19%	C	100%
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	0	0	1	1	0,19%	C	100%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	1	22	23	4,37%	A	96%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVAC	0	6	5	11	2,09%	A	45%
5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional	0	19	55	74			74%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	13	13	2,47%	A	100%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	0	0	10	10	1,90%	A	100%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	10	10	1,90%	A	100%
5310-01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0	3	3	0,57%	B	100%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	0	0	2	2	0,38%	C	100%
5210 - OFICINA DE APOYO PRECONTRACTUAL	0	0	2	2	0,38%	C	100%
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1	0,19%	C	100%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	0	7	11	18	3,42%	A	61%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	2	4	0,76%	B	50%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	0	2	1	3	0,57%	B	33%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAG	0	8	0	8	1,52%	A	0%
Total Entidad	0	86	440	526			84%

FUENTE: SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PERIODO: 1 al 30 diciembre de 2016

FECHA DE CORTE: febrero 08 de 2017

ABC	
A	Mayor Volumen de Recepción
B	Volumen Medio de Recepción
C	Bajo Volumen de Recepción

ELABORO: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO