

**OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES - DICIEMBRE DE 2014**

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	0	0	45	45	6,13%	A	100%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BO	0	0	24	24	3,27%	A	100%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	0	11	11	1,50%	B	100%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE AR	0	0	9	9	1,23%	B	100%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	6	6	0,82%	B	100%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	0	0	6	6	0,82%	B	100%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	0	0	5	5	0,68%	B	100%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE -	0	0	5	5	0,68%	B	100%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	0	4	4	0,54%	B	100%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVAC	0	0	4	4	0,54%	B	100%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN	0	0	2	2	0,27%	C	100%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	0	0	2	2	0,27%	C	100%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES	0	0	1	1	0,14%	C	100%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	0	0	1	1	0,14%	C	100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1	1	0,14%	C	100%
3001 - 40 X 40	0	0	1	1	0,14%	C	100%
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	1	26	27	3,68%	A	96%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	0	1	24	25	3,41%	A	96%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRIST	0	1	22	23	3,13%	A	96%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	0	1	19	20	2,72%	A	95%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	3	54	57	7,77%	A	95%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	0	8	141	149	20,30%	A	95%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS U	0	1	17	18	2,45%	A	94%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	14	15	2,04%	A	93%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	0	4	55	59	8,04%	A	93%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUIL	0	1	10	11	1,50%	B	91%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	1	10	11	1,50%	B	91%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	5	47	52	7,08%	A	90%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	1	8	9	1,23%	B	89%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URI	0	1	7	8	1,09%	B	88%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	7	8	1,09%	B	88%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	5	24	29	3,95%	A	83%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	1	4	5	0,68%	B	80%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	3	8	11	1,50%	B	73%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELIT	0	2	5	7	0,95%	B	71%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAG	0	2	5	7	0,95%	B	71%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	19	26	45	6,13%	A	58%
3401 - ESTRATEGIA RIO	0	4	5	9	1,23%	B	56%
2220 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUMAPAZ	0	1	0	1	0,14%	C	0%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	0	1	0	1	0,14%	C	0%
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>665</b>	<b>734</b>			<b>91%</b>

FUENTE: SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PERIODO: 1 al 31 diciembre de 2014

FECHA DE CORTE: febrero 03 de 2015

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

ELABORO: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO