



NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES - JULIO DE 2014

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	12	12	1,90%	A	100%
5101 - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAG	0	0	9	9	1,42%	B	100%
5130 - OFICINA DE NÓMINA	0	0	6	6	0,95%	B	100%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTAFE -	0	0	4	4	0,63%	B	100%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	0	0	4	4	0,63%	B	100%
5320 - OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP	0	0	4	4	0,63%	B	100%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN	0	0	2	2	0,32%	C	100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	1	1	0,16%	C	100%
1000 - DESPACHO	0	0	1	1	0,16%	C	100%
5000 - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	0	0	1	1	0,16%	C	100%
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	0	1	1	0,16%	C	100%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	0	0	1	1	0,16%	C	100%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	0	1	37	38	6,01%	A	97%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVAC	0	1	19	20	3,16%	A	95%
3200 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	0	3	27	30	4,75%	A	90%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	7	8	1,27%	B	88%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	5	34	39	6,17%	A	87%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	9	47	56	8,86%	A	84%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	1	5	6	0,95%	B	83%
4100 - DIRECCIÓN DE COBERTURA	0	3	13	16	2,53%	A	81%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRIST	0	3	13	16	2,53%	A	81%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	1	4	5	0,79%	B	80%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	11	41	52	8,23%	A	79%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URI	0	6	21	27	4,27%	A	78%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	12	38	50	7,91%	A	76%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE AR	0	2	5	7	1,11%	B	71%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	0	2	4	6	0,95%	B	67%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	2	4	6	0,95%	B	67%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO N	0	1	2	3	0,47%	C	67%
3500 - DIRECCIÓN DE FORMACIÓN DE DOCENTES E IN	0	1	2	3	0,47%	C	67%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEG	0	6	8	14	2,22%	A	57%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	0	8	10	18	2,85%	A	56%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	9	11	20	3,16%	A	55%
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BÀ	0	2	2	4	0,63%	B	50%
5310-01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	1	1	2	0,32%	C	50%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	0	1	1	2	0,32%	C	50%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BO	0	9	7	16	2,53%	A	44%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	0	21	16	37	5,85%	A	43%
3401 - ESTRATEGIA RIO	0	23	11	34	5,38%	A	32%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	0	9	4	13	2,06%	A	31%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS U	0	6	1	7	1,11%	B	14%
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	0	15	1	16	2,53%	A	6%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	7	0	7	1,11%	B	0%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUIL	0	5	0	5	0,79%	B	0%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELIT	0	3	0	3	0,47%	C	0%
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>190</b>	<b>442</b>	<b>632</b>			<b>70%</b>

FUENTE: SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PERIODO: 1 al 31 julio de 2014

FECHA DE CORTE: septiembre 04 de 20

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

ELABORO: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO