

OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES - AGOSTO DE 2018

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
<b>1000 - Despacho</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>38</b>			<b>95%</b>
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	22	22	3,17%	A	100%
1000 - DESPACHO	0	0	2	2	0,29%	C	100%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA	0	0	1	1	0,14%	C	100%
1100 - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	10	11	1,59%	A	91%
1200 - OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	2	0,29%	C	50%
<b>2000 - Subsecretaría De Integración Interinstitu</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>390</b>	<b>438</b>			<b>89%</b>
2205 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USME	0	0	24	24	3,46%	A	100%
2500 - DIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	22	22	3,17%	A	100%
2204 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SAN CRIST	0	0	22	22	3,17%	A	100%
2218 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN RAFAEL URI	0	0	20	20	2,88%	A	100%
2210 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ENGATIVA	0	0	20	20	2,88%	A	100%
2206 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TUNJUELIT	0	0	16	16	2,31%	A	100%
2300 - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONES	0	0	14	14	2,02%	A	100%
2216 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN PUENTE AR	0	0	14	14	2,02%	A	100%
2000 - SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN INTERINSTI	0	0	8	8	1,15%	B	100%
2212 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BARRIOS U	0	0	7	7	1,01%	B	100%
2203 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SANTA FE -	0	0	6	6	0,86%	B	100%
2100 - DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN Y COLEG	0	0	2	2	0,29%	C	100%
2207 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN BOSA	0	1	42	43	6,20%	A	98%
2201 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN USAQUÉN	0	1	25	26	3,75%	A	96%
2219 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CIUDAD BO	0	1	17	18	2,59%	A	94%
2209 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN FONTIBON	0	1	11	12	1,73%	A	92%
2208 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN KENNEDY	0	14	69	83	11,96%	A	83%
2214 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN MÁRTIRES	0	2	9	11	1,59%	A	82%
2213 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN TEUSAQUIL	0	1	3	4	0,58%	B	75%
2211 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN SUBA	0	16	30	46	6,63%	A	65%
2600 - DIRECCION DE RELACIONES CON LOS SECTOR	0	2	3	5	0,72%	B	60%
2202 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN CHAPINERO	0	3	3	6	0,86%	B	50%
2215 - DIRECCIÓN LOCAL DE EDUCACIÓN ANTONIO N	0	5	3	8	1,15%	B	38%
2400 - DIRECCIÓN DE RELACIONES CON EL SECTOR E	0	1	0	1	0,14%	C	0%
<b>3000 - Subsecretaría De Calidad Y Pertinencia</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>25</b>			<b>96%</b>
3100 - DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PREESCOLAR Y BA	0	0	4	4	0,58%	B	100%
3300 - DIRECCIÓN DE CIENCIAS TECNOLOGÍAS Y MED	0	0	3	3	0,43%	C	100%
3200 - DIRECCION DE EDUCACION MEDIA	0	0	2	2	0,29%	C	100%
3600 - DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN	0	0	1	1	0,14%	C	100%
3000 - SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y PERTINENCIA	0	0	1	1	0,14%	C	100%
3400 - DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN E INTEGRACIÓN DE	0	1	13	14	2,02%	A	93%
<b>4000 - Subsecretaría De Acceso Y Permanencia</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>67</b>			<b>86%</b>
4400 - DIRECCIÓN DE DOTACIONES ESCOLARES	0	0	3	3	0,43%	C	100%
4000 - SUBSECRETARÍA DE ACCESO Y PERMANENCIA	0	0	2	2	0,29%	C	100%
4100 - DIRECCION DE COBERTURA	1	2	18	21	2,88%	A	90%
4200 - DIRECCIÓN DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	5	27	32	4,61%	A	84%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVAC	0	2	7	9	1,30%	B	78%
<b>5000 - Subsecretaría De Gestión Institucional</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>94</b>	<b>128</b>			<b>74%</b>
5310 - OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO	0	0	15	15	2,16%	A	100%
5130 - OFICINA DE NOMINA	0	0	11	11	1,59%	A	100%
5220 - OFICINA DE CONTRATOS	0	0	6	6	0,86%	B	100%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE	0	0	3	3	0,43%	C	100%
5310-01 DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0	1	1	0,14%	C	100%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	2	18	21	2,88%	A	90%
5110 - OFICINA DE PERSONAL	0	8	33	41	5,91%	A	80%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO - PRESTACI	0	1	3	4	0,58%	B	75%
5300 - DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	3	5	0,72%	B	60%
5301 - ARCHIVO SED	0	1	1	2	0,29%	C	50%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES	0	18	0	18	2,59%	A	0%
5200 - DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	0	1	0	1	0,14%	C	0%
<b>Total Entidad</b>	<b>2</b>	<b>93</b>	<b>601</b>	<b>696</b>			<b>87%</b>

FUENTE: SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PERIODO: 1 al 31 agosto de 2018

FECHA DE CORTE: septiembre 27 de 2018

ELABORO: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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



OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

NIVEL DE OPORTUNIDAD QUEJAS Y SOLUCIONES INSTITUCIONAL - AGOSTO DE 2018

AREA	EN PROCESO	NO CUMPLE	SI CUMPLE	TOTAL	%	ABC	NIVEL DE SERVICIO
<b>6001 - Nivel Institucional Usaquen</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>			<b>80%</b>
6001 - 11 COLEGIO USAQUEN (IED)	0	0	5	5	8,62%	A	100%
6001 - 09 COLEGIO TOBERIN (IED)	0	2	3	5	8,62%	A	60%
<b>6005 - Nivel Institucional Usme</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>			<b>64%</b>
6005 - 03 COLEGIO BRASILIA - USME (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 27 COLEGIO OFELIA URIBE DE ACOSTA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 24 COLEGIO MIGUEL DE CERVANTES SAAVEDR	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 20 COLEGIO LA AURORA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 19 COLEGIO GRAN YOMASA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 02 COLEGIO ATABANZHA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6005 - 29 COLEGIO PAULO FREIRE (IED)	0	1	1	2	3,45%	A	50%
6005 - 26 COLEGIO NUEVO SAN ANDRES DE LOS ALTO	0	1	0	1	1,72%	A	0%
6005 - 01 COLEGIO ALMIRANTE PADILLA (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
6005 - 18 COLEGIO GABRIEL GARCIA MARQUEZ (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6006 - Nivel Institucional Tunjuelito</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>			<b>0%</b>
6006 - 02 COLEGIO CENTRO INTEGRAL JOSE MARIA C	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6007 - Nivel Institucional Bosa</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>			<b>0%</b>
6007 - 25 COLEGIO PABLO DE TARSO (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
6007 - 13 COLEGIO GERMAN ARCINIEGAS (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6008 - Nivel Institucional Kennedy</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>			<b>67%</b>
6008 - 27 COLEGIO LOS PERIODISTAS (IED)	0	0	3	3	5,17%	A	100%
6008 - 28 COLEGIO MANUEL CEPEDA VARGAS (IED)	0	0	2	2	3,45%	A	100%
6008 - 42 COLEGIO VILLA RICA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6008 - 32 COLEGIO NELSON MANDELA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6008 - 19 COLEGIO JACKELINE (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6008 - 07 COLEGIO CODEMA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6008 - 22 COLEGIO KENNEDY (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6008 - 17 COLEGIO INSTITUTO TECNICO RODRIGO DE	0	2	0	2	3,45%	A	0%
6008 - 01 COLEGIO ALFONSO LOPEZ PUMAREJO (IED)	0	2	0	2	3,45%	A	0%
6008 - 29 COLEGIO MANUEL ZAPATA OLIVELLA (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6014 - Nivel Institucional Los Mártires</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>			<b>43%</b>
6014 - 06 COLEGIO RICAURTE (CONCEJO) (IED)	0	0	2	2	3,45%	A	100%
6014 - 01 COLEGIO EDUARDO SANTOS (IED)	0	1	1	2	3,45%	A	50%
6014 - 04 COLEGIO PANAMERICANO (IED)	0	2	0	2	3,45%	A	0%
6014 - 02 COLEGIO LICEO NACIONAL AGUSTIN NIETO	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6016 - Nivel Institucional Puente Aranda</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>			<b>63%</b>
6016 - 03 COLEGIO BENJAMIN HERRERA (IED)	0	0	2	2	3,45%	A	100%
6016 - 10 COLEGIO LA MERCED (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6016 - 11 COLEGIO LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO (	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6016 - 08 COLEGIO JOSE MANUEL RESTREPO (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6016 - 09 COLEGIO JULIO GARAVITO ARMERO (IED)	0	2	0	2	3,45%	A	0%
6016 - 12 COLEGIO LUIS VARGAS TEJADA (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>6018 - Nivel Institucional Rafael Uribe Uribe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>			<b>100%</b>
6018 - 04 COLEGIO ANTONIO BARAYA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
<b>6019 - Nivel Institucional Ciudad Bolívar</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>			<b>67%</b>
6019 - 36 COLEGIO SANTA BARBARA (IED)	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6019 - 22 COLEGIO LA ESTANCIA - SAN ISIDRO LABRA	0	0	1	1	1,72%	A	100%
6019 - 25 COLEGIO MARIA MERCEDES CARRANZA (IED)	0	1	0	1	1,72%	A	0%
<b>Total Entidad</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>58</b>			<b>62%</b>

FUENTE: SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES

PERIODO: 1 al 31 agosto de 2018

FECHA DE CORTE: septiembre 27 de 2018

ELABORO: OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

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

