



MEMORANDO A. I. No. 20221010000013

Para: Dr. ALEJANDRO FELIX LINERO DE CAMBIL.
Director Ejecutivo.

VICTOR MANUEL ARMELLA VELÁSQUEZ
Secretario General

Copia: ALFONSO GABRIEL QUINTERO BARRAZA
Subdirector Operativo

TATIANA CAROLINA SOLANO GONZALEZ
Jefe Oficina Gestión Logística

De: GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ.
Jefe Oficina Auditoría Interna.

Fecha: Julio 19 de 2.022.

Asunto: Informe Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones / agradecimientos (PQRSDF) atendidos por los procesos de la Entidad durante el primer semestre (enero a junio), del año 2.022.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2.011, Artículo 76, que dice: “*En toda entidad deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*”, que para el caso de CPE corresponde al Proceso de Servicio al Cliente, e indica que “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, y finalmente expresa “*En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios*”, ubicado en el siguiente enlace de la página Web <https://www.computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs>.



Se procede a presentar el informe correspondiente al primer semestre del año 2.022.

1. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, respecto del seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones / agradecimientos (PQRSDF) allegadas a la entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2.022.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el oportuno trámite de las solicitudes dentro de los términos fijados para ello.
- Determinar el grado de participación de cada uno de los procesos en la atención de las solicitudes.

3. GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES/ AGRADECIMIENTOS (PQRSDF).

Tomando como referente el objetivo del Proceso de Servicio al Cliente el cual corresponde a “*Gestionar oportunamente las necesidades del cliente en cuanto a PQRSDF e información general del Programa y asegurar la disponibilidad permanente de los elementos tecnológicos entregados a las sedes beneficiarias*”, quien a su vez supervisa los terceros que participen en las gestiones del mismo prestando los servicios de Mesa de Ayuda Técnica (MAT), la cual se encarga de la recepción de las solicitudes, se efectúa el seguimiento en mención:

Se pudo evidenciar que en la Intranet de la entidad se encuentran publicados los siguientes documentos que dan cuenta de las políticas, directrices, procedimientos adoptados en pro de atender efectivamente las funciones propias del proceso de Servicio al Cliente:

- ✓ POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE - Código: SC-001-Po, Versión 2 Fecha: Septiembre/2.021
- ✓ SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE PROCESOS SOLUCIONADORES Código: SC-002-P Versión 2 - Fecha: Agosto/2.021
- ✓ RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTRO DE CONTACTO Código: SC-003-P Versión 1 - Fecha: Junio/2.020



De acuerdo con el procedimiento “RECEPCION DE SOLICITUDES Y DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTRO DE CONTACTO (SC-003-P, V01)”, en el numeral 3. Se listan entre otros, los siguientes Términos y Definiciones:

*(...) **Denuncias:** Es la puesta en conocimiento ante la entidad de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación relacionada con el beneficio o la prestación del servicio. (...)*

*(...) **Felicitación/Agradecimiento:** Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, en la que un usuario destaca el producto o servicio recibido. (...)*

*(...) **Petición:** Es el requerimiento que hace un beneficiario/interesado a Computadores para Educar, con el fin de elevar sus solicitudes de información, consulta y/o documentos de manera respetuosa, por razones de interés general o interés particular, y obtener pronta resolución de estas (...)*

*(...) **PQRSDF:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones / agradecimientos. (...)*

*(...) **Queja:** Proceso de Computadores para Educar, ya sea misional, estratégico o de apoyo, encargado de brindar la respuesta a la PQRSDF que se le asigne a través del Centro de Contacto. (...)*

*(...) **Reclamo:** Es la exigencia de una reparación o compensación por parte de un beneficiario hacia Computadores para Educar, debido a que la entidad no le está brindando a sus necesidades una solución oportuna ni la manera adecuada a la misma.*

*(...) **Solicitud:** Requerimiento (información general, soporte técnico o PQRSDF) de los beneficiarios/interesados de CPE. (...)*

*(...) **Sugerencia:** Cualquier expresión presentada por el beneficiario/interesado, que tiene por objeto mejorar un proceso, servicio, o la gestión de Computadores para Educar (...)*

Con base en lo anteriormente descrito, se procede a verificar la atención oportuna de las PQRSDF radicadas en la entidad, cuya relación fue suministrada por el proceso de Servicio al Cliente en archivo denominado “PQRS-Primer Semestre.xlsx” que contiene las solicitudes recibidas en el periodo comprendido el 01 de enero al 30 de junio de 2.022, así como determinar la participación de los diferentes procesos de la entidad en su respectivo trámite.

4. TIEMPOS DE RESPUESTA.

En el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2.015, se establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, y en la GUIA PARA ASEGURAR LA SOLUCION OPORTUNA DE LAS PQRS (SC-001-G, V03), se toman los tiempos empleados por CPE.



Debido a la Emergencia Sanitaria decretada por el COVID-19, declarada por la Resolución Número 385 de marzo del 2.020 y prolongada por las Resoluciones 844 de 2020, 1462 de 2.020, 2230 de 2.020, 222 de 2.021, 738 de 2.021, 1315 de 2.021, 304 de 2.022 y prorrogada hasta el 30 de junio de 2.022 por medio de la Resolución 666 de 2.022, los tiempos empleados para atender las solicitudes fueron modificados por el Decreto 491 de 2.020, quedando de la siguiente manera:

SOLICITUD	DIAS PARA EL TRAMITE (Días Hábiles) DECRETO 491 DE 2.001.
Petición	30
Queja	30
Reclamo	30
Solicitud de Documentos	20

Es importante mencionar que, a partir del 01 de julio de 2.022, a raíz de la finalización de la emergencia sanitaria, se retoman los tiempos fijados para la atención de las solicitudes establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2.015, que establece “(...) *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)*” y las “(...) *peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción (...)*”.

5. MEDIOS Y/O CANALES DE RECEPCION DE LAS SOLICITUDES.

Los siguientes son los mecanismos o medios con los que cuenta la entidad por medio de los cuales la ciudadanía en general puede registrar las solicitudes:

MEDIO - CANAL	DESCRIPCION
Líneas Gratuitas Nacionales	018000 919275 018000 919273 018000 949596 Horario de atención: Lunes a viernes de 7am a 7pm Sábados de 8am a 5pm (No aplica domingos y festivos)
WhatsApp	3166585748 (Únicamente recepción de mensajes)
Página Web	Registro PQRSDF https://www.computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs
	Chat en Línea Mibew Messenger (conalcenter.com)
Correo Electrónico	info@cpe.gov.co (Correo Electrónico Corporativo)
	Correo Electrónico enviado directamente a personal de CPE, el cual es remitido al Centro de Contacto.
	Correo MINTIC, corresponde a aquellas trasladadas por parte del MINTIC a CPE por ser de su competencia.



Redes Sociales	Facebook	@CompuParaEducar
	Twitter	@compuparaeducar
	Instagram	@compuparaeducar
	YouTube	Computadores para Educar
Recepción de Correspondencia	Sede Calle 72 – Carrera 11 71- 73, Piso 10, Bogotá.	

6. SEGUIMIENTO A SOLICITUDES (PQRSDF)

6.1. SOLICITUDES CERRADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2.022 PENDIENTES DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2.021.

Se presentaron 13 solicitudes abiertas a 31 de diciembre de 2.021, pertenecientes a los siguientes procesos: Formación Educativa (2), Servicio al Cliente (5), Gestión Jurídica (1), planeación (2) Gestión Logística (2) y Gestión de Contratación (1).

Estas solicitudes fueron resueltas en las siguientes fechas dentro del primer semestre del año 2.022:

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS EMPLEADOS
7844135	2021-11-22	Formación Educativa	Beneficio Docente	25/01/2022	30	47
7844339	2021-12-07	Formación Educativa	Beneficio Docente	25/01/2022	30	36
7844347	2021-12-09	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	3/01/2022	30	18
7844397	2021-12-14	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	17/01/2022	30	25
7844404	2021-12-15	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	13/01/2022	30	22
7844416	2021-12-16	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	4/01/2022	30	14
7844454	2021-12-21	Planeación	Solicitud de Información Institucional	3/01/2022	30	10
7844460	2021-12-22	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	14/01/2022	30	18
7844461	2021-12-22	Planeación	Solicitud de Información Institucional	13/01/2022	30	17
7844469	2021-12-24	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	17/01/2022	30	17
7844480	2021-12-30	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	5/01/2022	30	5
7844482	2021-12-31	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	6/01/2022	30	5
7844483	2021-12-31	Gestión de Contratación	Casos de Contratación	7/01/2022	20	6



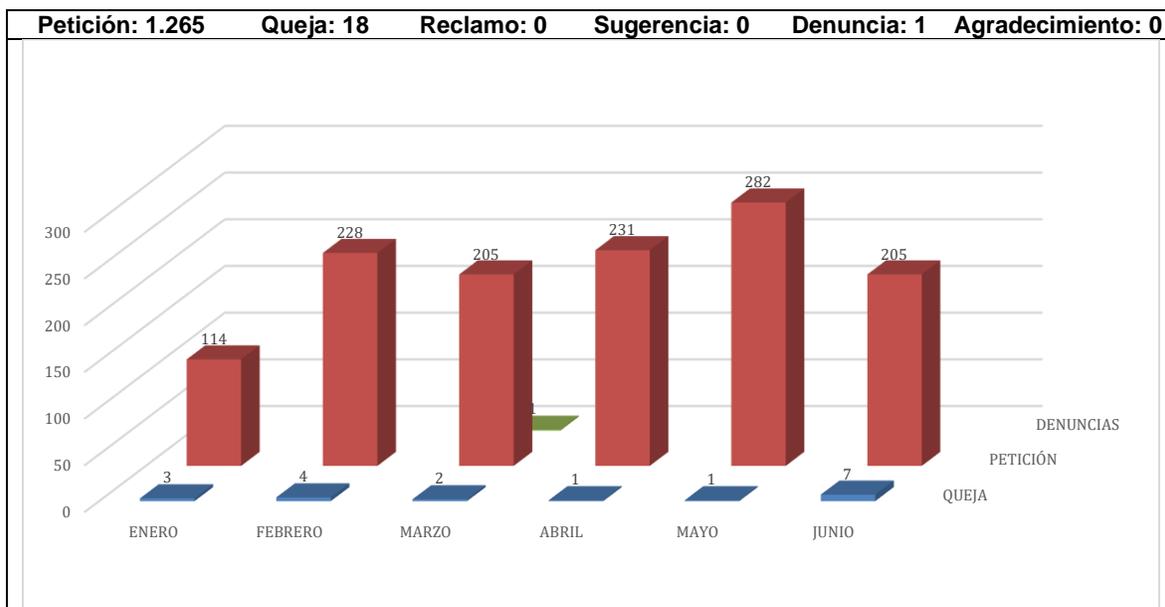
Las solicitadas identificadas con los números de caso 7844135 y 7844339 atendidas por el proceso de Formación Educativa cuyo tema correspondió a Beneficio Docente, superaron lo estipulado en el **DECRETO 491 de 2.021**, ya que, se emplearon 47 y 36 días respectivamente para la respuesta, sobrepasando los 30 días máximo fijado en dicho decreto.

6.2. SOLICITUDES CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE 2.022.

Durante este periodo fueron recibidas para el respectivo trámite 1.284 solicitudes por los diferentes medios de recepción con los que cuenta Computadores para Educar.

6.2.1. CLASIFICACION SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO.

A continuación, se relacionan el número de solicitudes por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación / Agradecimiento):

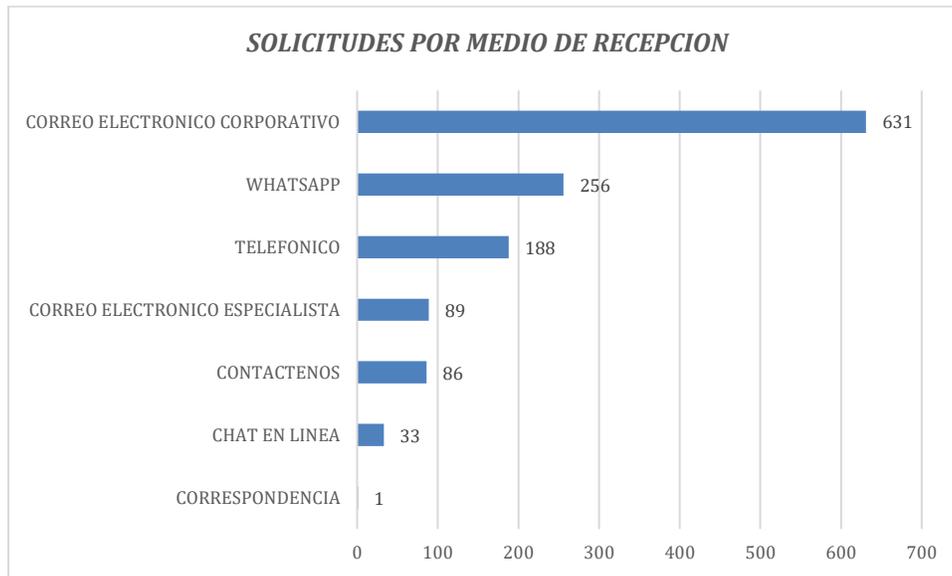


Las peticiones que más se presentaron durante el semestre corresponde a las peticiones con una participación del 98.5%, mientras que las quejas presentaron el 1.4% y las denuncias el 0.1% del total de las 1.284 solicitudes recibidas.

6.2.2. SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y MES DE RECIBIDO.



Tomando como base lo descrito en el numeral 5 del presente informe, a continuación, se describen las solicitudes allegadas por los diferentes medios establecidos.



A continuación, se describen el total de solicitudes allegadas a la entidad de acuerdo con el medio de recepción y el mes en el cual fue recibida:

MEDIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico Corporativo	65	107	96	138	121	104	631
WhatsApp	31	48	43	44	52	38	256
Telefónico	8	29	37	27	55	32	188
Correo Electrónico Especialista	2	20	10	6	31	20	89
Contáctenos	6	18	16	14	20	12	86
Chat En Línea	5	10	6	2	4	6	33
Correspondencia				1			1
TOTAL GENERAL	117	232	208	232	283	212	1.284

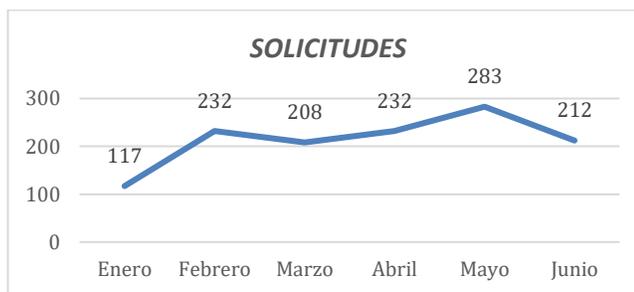
Los medios más representativos por los cuales se recibieron las diferentes solicitudes corresponden a Correo Electrónico Corporativo con el 49%, seguido por el WhatsApp con el 20% y por medio telefónico con el 15% de las solicitudes.



6.2.3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES Y POR PROCESO.

Durante el primer semestre 2022, fueron recibidas 1284 solicitudes los cuales son discriminadas en los siguientes meses:

MES	SOLICITUDES
Enero	117
Febrero	232
Marzo	208
Abril	232
Mayo	283
Junio	212
TOTAL	1.284



Los procesos a los que más solicitudes se les direccionaron corresponden a:

- Gestión Logística con el 53.7%,
- Formación Educativa con el 17.4%,
- Sostenibilidad Ambiental con el 12%
- Servicio al Cliente con el 11.8%,
- Planeación con el 1.3%
- Gestión de Contratación con el 1.2%.
- Con menos del 1%, los procesos Gestión de Soluciones Tecnológicas, Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Comunicaciones y Gestión de Tecnologías de la Información.

PROCESO	MES						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Gestión Logística	64	145	115	128	136	101	689
Formación Educativa	25	23	34	47	51	43	223
Sostenibilidad Ambiental	6	22	26	20	49	31	154
Servicio Al Cliente	15	32	25	24	33	22	151
Planeación		4	4	5		4	17
Gestión De Contratación	4	1	1	1	7	1	15
Gestión De Soluciones Tecnológicas				5	1	3	9
Gestión Jurídica		2	1	1	3	2	9
Gestión De Talento Humano	2	1	1	1	2	1	8
Gestión Administrativa Y Financiera	1	1	1		1	2	6
Comunicaciones		1				1	2
Gestión De Tecnologías De La Información						1	1
TOTAL	117	232	208	232	283	212	1.284



El mes en el cual más se recibieron solicitudes fue en mayo con el 22%, lo siguen con el 18%, los meses de febrero y abril, junio con el 17%, marzo con el 16% y finalmente enero con el 9% del total de las solicitudes recibidas.

6.2.4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO Y TEMA.

Los temas objeto de consulta por proceso se describen en la siguiente tabla:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES	TOTAL
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	612	689
	Documentos de entrega / legalización de terminales	35	
	Negociación entes territoriales	15	
	Laboratorio de innovación	13	
	Taller de apropiación	5	
	Aclaraciones propiedad de terminales	3	
	Entrega de terminales - novedad	2	
	Cambio o corrección terminal para docente	1	
	Devolución de terminales	1	
	Derecho de petición	1	
Formación Educativa	Instalación de terminales	1	223
	Certificación oferta educativa de CPE	68	
	Oferta educativa de CPE	61	
	Beneficio docente	44	
	Inscripción oferta educativa de CPE	37	
	Evento educa digital	7	
	Contenidos educativos digitales	4	
Sostenibilidad Ambiental	Certificación oferta educativa de CPE	2	154
	Retoma	114	
	Casos de sostenibilidad ambiental	32	
	Retoma a entidades pública / privada	4	
	Soluciones fotovoltaicas	3	
Servicio Al Cliente	Participación en proceso de subasta	1	151
	Valores terminales (resolución)	46	
	Solicitud especificaciones técnicas	38	
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	35	
	Certificación oferta educativa de CPE	22	
	Configuración / activación cuenta office	2	
	Desbloqueo de terminal	2	
	Trámite de garantía	2	
	Donación a CPE	2	
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	1	
Planeación	Derecho de petición	1	17
	Solicitud de información institucional	17	
Gestión De Contratación	Casos de contratación	12	15
	Información de procesos públicos	3	
	Calidad de terminales asignados	4	9
	Acceso a sistema de capacitación	3	



PROCESO	TEMA	SOLICITUDES	TOTAL
Gestión De Soluciones Tecnológicas	Corrección especificaciones técnicas	1	
	Licenciamiento software	1	
Gestión Jurídica	Casos jurídicos	7	9
	Derecho de petición	1	
	Mal uso de los terminales CPE	1	
Gestión De Talento Humano	Certificación laboral	7	8
	Casos de talento humano	1	
Gestión Administrativa Y Financiera	Certificados de retención / impuestos	5	6
	Facturación	1	
Comunicaciones	Casos área de comunicaciones	2	2
Gestión De Tecnologías De La Información	Casos de gestión de tecnologías de la información	1	1
TOTAL GENERAL		1.284	1.284

De los 49 temas objeto de consulta, los 15 más relevantes corresponden a:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	612
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	114
Formación Educativa	Certificación oferta educativa de CPE (1)	68
Formación Educativa	Oferta educativa de CPE (2)	61
Servicio Al Cliente	Valores terminales (resolución)	46
Formación Educativa	Beneficio docente	44
Servicio Al Cliente	Solicitud especificaciones técnicas	38
Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	37
Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	35
Servicio Al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	35
Sostenibilidad Ambiental	Casos de sostenibilidad ambiental	32
Servicio Al Cliente	Certificación oferta educativa de CPE (3)	22
Planeación	Solicitud de información institucional	17
Gestión Logística	Negociación entes territoriales	15
Gestión Logística	Laboratorio de innovación	13

(1): Corresponden a la expedición del certificado una vez se cursó y cumpla con los requisitos establecidos para obtener la certificación.

(2): Corresponden a el interés por acceder a la oferta educativa ofrecida por Computadores para Educar.

(3): Corresponde a la solicitud por parte de los interesados de los valores de los equipos entregados.

7. SOLICITUDES CERRADAS.

Durante el primer semestre se dio trámite a 1.240 solicitudes que corresponden al 97% de las solicitudes recibidas, éstas se detallan en la siguiente tabla:



MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO	TOTAL
Enero	Enero	89	89
Febrero	Enero	21	188
	Febrero	167	
Marzo	Enero	2	220
	Febrero	61	
	Marzo	157	
Abril	Enero	4	240
	Febrero	4	
	Marzo	50	
	Abril	182	
Mayo	Enero	1	267
	Marzo	1	
	Abril	50	
	Mayo	215	
Junio	Mayo	68	236
	Junio	168	
TOTALES		1.240	1.240

7.1. SOLICITUDES CERRADAS POR PROCESO Y MES

En la siguiente tabla se describe el número de solicitudes cerradas por proceso para cada mes:

PROCESO	SOLICITUDES RECIBIDAS	SOLICITUDES CERRADAS - MES DE CIERRE						TOTAL
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
Gestión Logística	689	57	116	128	122	130	114	667
Formación Educativa	223	13	20	31	59	48	48	219
Servicio Al Cliente	151	10	31	23	29	35	23	151
Sostenibilidad Ambiental	154	5	17	25	24	37	30	138
Planeación	17			7	2	4	4	17
Gestión De Contratación	15	1	3	1	1	4	5	15
Gestión De Soluciones Tecnológicas	9				1	4	4	9
Gestión Jurídica	9			3		2	3	8
Gestión De Talento Humano	8	2		1	1	2	1	7
Gestión Administrativa Y Financiera	6	1		1	1	1	2	6
Comunicaciones	2		1				1	2
Gestión De Tecnologías De La Información	1						1	1
TOTAL	1284	89	188	220	240	267	236	1.240

De acuerdo con la información de la tabla anterior, el siguiente es el estado de las PQRSDf con respecto a los procesos encargados de su gestión a 30 de junio de 2.022:



- Procesos con el 100% de solicitudes cerradas:
 - Comunicaciones,
 - Gestión Administrativa y Financiera
 - Gestión de Contratación,
 - Gestión de Soluciones Tecnológicas,
 - Planeación,
 - Servicio al Cliente y
 - Gestión de Tecnologías de la Información.
- Procesos con menos del 100% de las solicitudes cerradas
 - Formación Educativa ha cerrado el 98%,
 - Gestión Logística el 97%,
 - Sostenibilidad Ambiental el 90%,
 - Gestión Jurídica el 89% y
 - Gestión de Talento Humano con el 88%.

8. OPORTUNIDAD EN LA ATENCION.

Tomando como base lo enunciado en el numeral 4 del presente informe, en la siguiente tabla se describe el total de solicitudes cerradas tanto de manera oportuna como vencida:

PROCESO	CERRADAS		TOTAL
	OPORTUNAS	VENCIDAS	
Comunicaciones	2	0	2
Formación Educativa	208	11	219
Gestión Administrativa Y Financiera	5	1	6
Gestión De Contratación	15	0	15
Gestión De Soluciones Tecnológicas	9	0	9
Gestión De Talento Humano	7	0	7
Gestión Jurídica	8	0	8
Gestión Logística	667	0	667
Planeación	16	1	17
Servicio Al Cliente	147	4	151
Sostenibilidad Ambiental	137	1	138
Gestión De Tecnologías De La Información	1	0	1
TOTAL GENERAL	1.222	18	1.240

De las 1.240 solicitudes cerradas, 18 de ellas superaron los tiempos establecidos para la respuesta según el **DECRETO 491 DE 2.021 (30 días)**, siendo el proceso de Formación el que más presenta solicitudes atendidas fuera del tiempo fijado con 11 solicitudes, seguido



por los procesos de Servicio al Cliente con 4, Gestión Administrativa y Financiera, Planeación y Sostenibilidad Ambiental con 1 respectivamente.

Los temas por proceso de las solicitudes vencidas se relacionan a continuación:

PROCESO	TEMA	DIAS TRANSCURRIDOS	NUMERO DE SOLICITUDES
Formación Educativa	Certificación Oferta Educativa De CPE	33	1
		58	2
		56	1
		82	1
		87	1
		73	2
		68	1
	Oferta Educativa De CPE	37	1
		39	1
Gestión Administrativa Y Financiera	Facturación	46	1
Planeación	Solicitud De Información Institucional	35	1
Servicio Al Cliente	Configuración / Activación Cuenta Office	41	1
	Donación A CPE	38	1
	Rastreo Por Hurto, Robo O Pérdida	35	1
		41	1
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	37	1

Es importante adoptar acciones o mecanismos encaminados a evitar el vencimiento de los tiempos para las respuestas de las solicitudes recibidas.

9. SOLICITUDES ABIERTAS A 30 DE JUNIO DE 2.022.

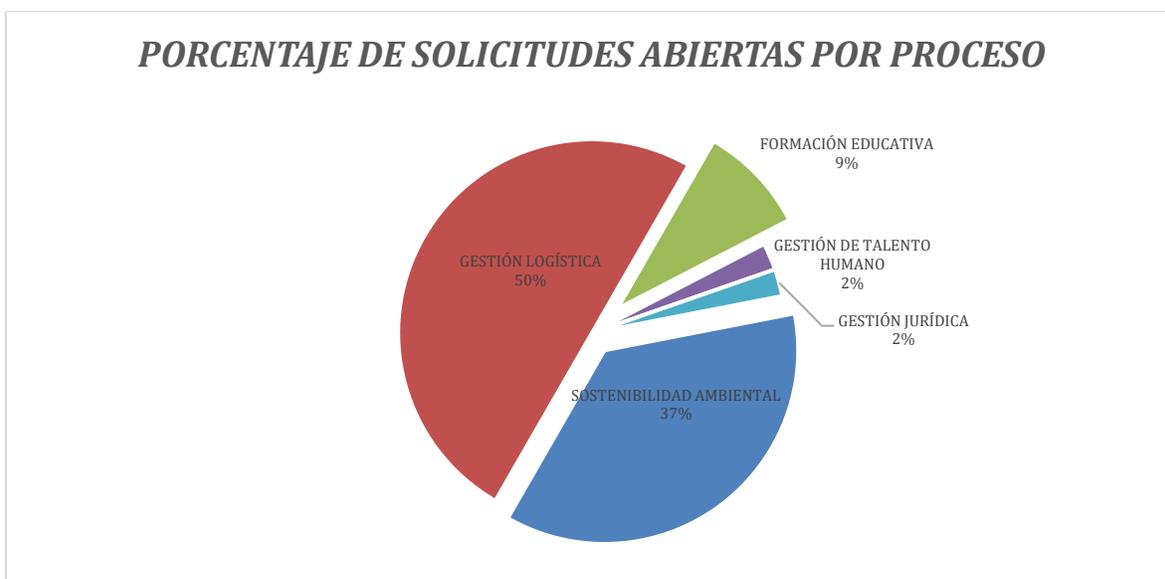
A fecha de corte del presente informe (30 de junio de 2.022), se presentan 44 solicitudes pendientes de trámite, las cuales se encuentran dentro de los términos para dar respuesta y corresponden al 3% del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre del año 2.022. En la siguiente tabla se describe por proceso, tema y tipo de solicitud:

PROCESO	TEMA	PETICIÓN
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	15
	Retoma a Entidades Publica / Privada	1
Gestión Logística	Negociación Entes Territoriales	1
	Beneficio (Sedes)	18
	Cambio o Corrección Terminal para Docente	1



PROCESO	TEMA	PETICIÓN
	Documentos de Entrega / Legalización de Terminales	2
Formación Educativa	Oferta Educativa de CPE	2
	Inscripción Oferta Educativa de CPE	2
Gestión de Talento Humano	Certificación Laboral	1
Gestión Jurídica	Derecho de Petición	1
TOTAL		44

En la siguiente gráfica, se detalla la participación porcentual de los procesos en las solicitudes abiertas:



10. DIAS TRANSCURRIDOS DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS.

En la siguiente tabla se relacionan las solicitudes abiertas frente al número de días transcurridos a 30 de junio de 2.022 y el número de días fijado para su respuesta:

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
7846391	2022-06-08	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	17
7846423	2022-06-09	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	16
7846457	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	14
7846461	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	14



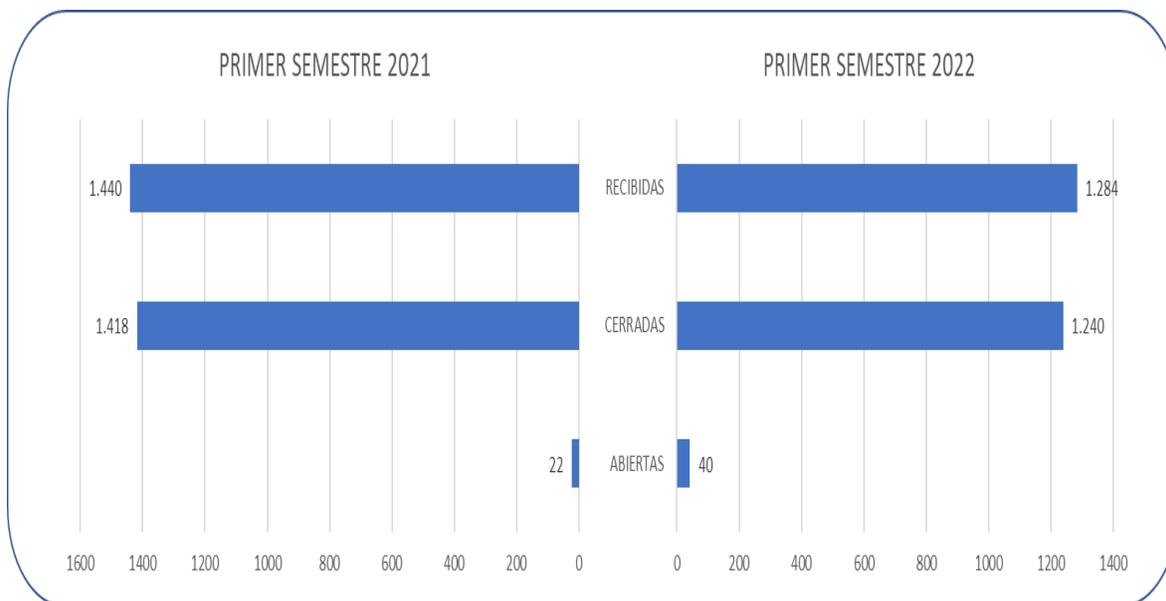
NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
7846471	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	14
7846484	2022-06-14	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	13
7846486	2022-06-14	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	13
7846504	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	12
7846505	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	12
7846517	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	12
7846529	2022-06-16	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	11
7846541	2022-06-17	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	10
7846546	2022-06-17	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	10
7846554	2022-06-21	Gestión Logística	Cambio O Corrección Terminal Para Docente	30	8
7846562	2022-06-21	Gestión Jurídica	Derecho De Petición	30	8
7846568	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	8
7846569	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	8
7846570	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	8
7846571	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	8
7846572	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	8
7846578	2022-06-22	Gestión Logística	Documentos De Entrega / Legalización De Terminales	30	7
7846580	2022-06-22	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	7
7846582	2022-06-22	Formación Educativa	Oferta Educativa De CPE	30	7
7846585	2022-06-22	Gestión Logística	Documentos De Entrega / Legalización De Terminales	30	7
7846587	2022-06-22	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	7
7846589	2022-06-22	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	30	7
7846597	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	6
7846598	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	6
7846599	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	6
7846604	2022-06-23	Formación Educativa	Oferta Educativa De CPE	30	6
7846610	2022-06-24	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	5
7846615	2022-06-24	Gestión Logística	Negociación Entes Territoriales	30	5
7846617	2022-06-24	Formación Educativa	Inscripción Oferta Educativa De CPE	30	5
7846619	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	3
7846623	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	3
7846626	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	3
7846629	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	2
7846630	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	2
7846631	2022-06-29	Gestión De Talento Humano	Certificación Laboral	30	2
7846632	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	2
7846634	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	2
7846636	2022-06-30	Formación Educativa	Inscripción Oferta Educativa De CPE	30	1
7846639	2022-06-30	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	1
7846640	2022-06-30	Sostenibilidad Ambiental	Retoma A Entidades Publica / Privada	30	1



De acuerdo con la tabla anterior, las solicitudes no han superado el límite de días fijado para la atención y/o trámite de las mismas.

11. COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE AÑO 2.021 FRENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2.022.

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas durante el periodo enero 02 a junio 30 de 2.021, frente al mismo periodo del año 2.022:



Se presentó una disminución en cuanto a las solicitudes recibidas del 10.8%, igualmente para las solicitudes cerradas del 12.5%, en cambio, aumento en 81.8% las solicitudes abiertas, cabe aclarar que estas solicitudes abiertas se encuentran dentro de los tiempos fijados para la respuesta, estas recibidas durante el mes de junio de 2.022.

CONCLUSIONES.

- En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2.022, se recibieron 1.284 solicitudes de las cuales fueron respondidas 1.240 equivalente al 97%, quedando pendiente de respuesta 44 correspondientes al 3% del total de solicitudes.
- Los procesos que más atienden solicitudes son los procesos de Gestión Logística,



Formación Educativa, Sostenibilidad y Servicio al Cliente.

- Es importante adoptar medidas adicionales que permitan dar trámite a las solicitudes dentro de los tiempos establecidos, ya que, durante el primer semestre del año 2.022, se presentaron 18 solicitudes (correspondientes a los procesos de Formación Educativa (22), Servicio al Cliente (4), gestión Administrativa y Financiera (1) y Sostenibilidad Ambiental (1)), que sobrepasaron los términos establecidos para su respuesta.
- Se presentó una disminución a 30 de junio de 2022 del 10.8% en cuanto a las solicitudes recibidas, del 12.5% para las solicitudes cerradas y un aumento del 81.8% para las solicitudes abiertas frente a los casos registrados para el primer semestre del año 2021 frente al mismo periodo del 2022.
- Se recomienda ejercer las acciones que permitan el cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2.015, para la atención de las PQRSDF toda vez que son menores a los que se manejaron dentro de la Emergencia Sanitaria que finalizó el 30 de junio de 2.022.

GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ.

Auditor Interno.

Computadores para Educar

Elaboró: Germán Andrés Laverde Bueno – Auditor Líder II.

Revisó: Gabriel de Jesus Ochoa Diaz – Auditor Interno.