



## MEMORANDO A. I. No. 20231010000023

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

LUIS MANUEL ESCOBAR MEDINA  
Secretario General

**Copia:** ALFONSO GABRIEL QUINTERO BERRAZA  
Subdirector Operativo

CARLOS ALBERTO QUIJANO MORENO  
Jefe Oficina Gestión Logística

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

**Fecha:** 24/01/2023

**Asunto:** Informe Estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones / agradecimientos (PQRSDF) atendidos por los procesos de la Entidad durante el segundo semestre (julio a diciembre), del año 2022.

---

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011, 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 segundo semestre del 2021, así:



## 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 julio y el 31 de diciembre de 2022.

## 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 PQR

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 3 Fecha: Octubre /2022.
- ✓ SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE PROCESOS SOLUCIONADORES Código: SC-002-P Versión 2 - Fecha: Agosto/2021
- ✓ RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTRO DE CONTACTO Código: SC-003-P Versión 3 - Fecha: Octubre/2022

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 allegada por el proceso de Servicio al Cliente en archivo denominado “Ranking PQRSDF Diciembre\_2022.xlsx” que contiene las solicitudes recibidas a lo largo del año 2022, es necesario aclarar que para el presente informe se tomaron las solicitudes allegadas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022; igualmente se determinará 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 2015, 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), los tiempos a emplear se detallan a continuación:

SOLICITUD	DIAS PARA EL TRAMITE (Días Hábiles).
Petición	15
Queja	15
Reclamo	15
Solicitud de Documentos	10

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

La entidad cuenta con los siguientes mecanismos por medio de los cuales la ciudadanía en general puede registrar las solicitudes:



# GOBIERNO DE COLOMBIA

MEDIO	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	<a href="https://www.computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs">https://www.computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs</a>
	Chat en Línea	Mibew Messenger ( <a href="https://conalcenter.com">conalcenter.com</a> )
Correo Electrónico	<a href="mailto:info@cpe.gov.co">info@cpe.gov.co</a> (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
Sede Calle 72	Dirección Nacional – Carrera 11 71- 73, Piso 10, Bogotá.	

## 6. SEGUIMIENTO A SOLICITUDES (PQRSDF)

### 6.1. PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) VIGENCIA 2022.

Del primer semestre del año 2022, se presentaron 44 solicitudes pendientes de trámite, estas pertenecientes a los procesos de: Sostenibilidad Ambiental (16), Gestión Logística (22), Formación Educativa (4), Gestión de Talento Humano (1) y Gestión Jurídica (1).

En la siguiente tabla, se detallan los datos más relevantes de dichas solicitudes y la fecha en la cual fue cerrada por el proceso respectivo durante el segundo semestre del año 2022.

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS EMPLEADOS	VENCIDA
7846391	2022-06-08	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	1/07/2022	15	17	Si
7846423	2022-06-09	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	1/07/2022	15	16	Si
7846457	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	25/07/2022	15	30	Si
7846461	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	17	Si
7846471	2022-06-13	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	17	Si
7846484	2022-06-14	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	16	Si
7846486	2022-06-14	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	16	Si
7846504	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	15	No



# GOBIERNO DE COLOMBIA

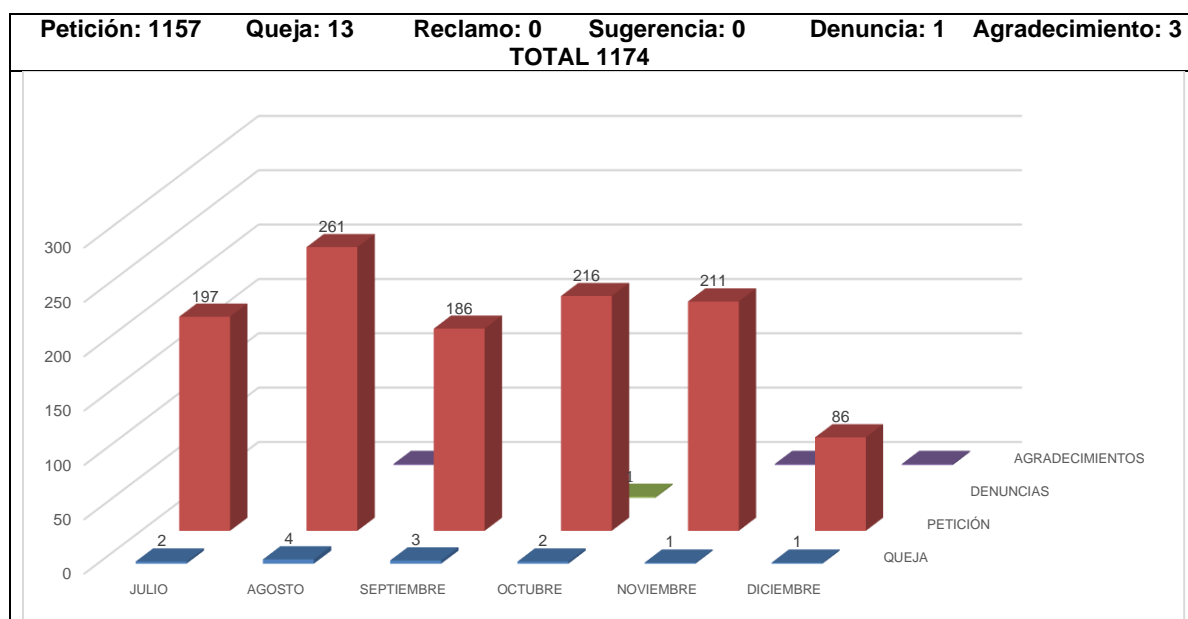
NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS EMPLEADOS	VENCIDA
7846505	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	15	No
7846517	2022-06-15	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	8/07/2022	15	17	Si
7846529	2022-06-16	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	14	No
7846541	2022-06-17	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	13	No
7846546	2022-06-17	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	13	No
7846554	2022-06-21	Gestión Logística	Cambio O Corrección Terminal Para Docente	18/07/2022	15	19	Si
7846562	2022-06-21	Gestión Jurídica	Derecho De Petición	2/08/2022	15	30	Si
7846568	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	8	No
7846569	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	8	No
7846570	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	8	No
7846571	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	7/07/2022	15	12	No
7846572	2022-06-21	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	8	No
7846578	2022-06-22	Gestión Logística	Documentos De Entrega / Legalización De Terminales	1/07/2022	10	7	No
7846580	2022-06-22	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	10	No
7846582	2022-06-22	Formación Educativa	Oferta Educativa De CPE	8/07/2022	15	12	No
7846585	2022-06-22	Gestión Logística	Documentos De Entrega / Legalización De Terminales	1/07/2022	10	7	No
7846587	2022-06-22	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	7	No
7846589	2022-06-22	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	6/07/2022	15	10	No
7846597	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	6	No
7846598	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	6	No
7846599	2022-06-23	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	6	No
7846604	2022-06-23	Formación Educativa	Oferta Educativa De CPE	2/08/2022	15	28	Si
7846610	2022-06-24	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	5	No
7846615	2022-06-24	Gestión Logística	Negociación Entes Territoriales	1/07/2022	15	5	No
7846617	2022-06-24	Formación Educativa	Inscripción Oferta Educativa De CPE	26/07/2022	15	22	Si
7846619	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	3	No
7846623	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	3	No
7846626	2022-06-28	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	3	No
7846629	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	2	No
7846630	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	7/07/2022	15	6	No
7846631	2022-06-29	Gestión De Talento Humano	Certificación Laboral	7/07/2022	10	6	No
7846632	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	2	No
7846634	2022-06-29	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	1/07/2022	15	2	No
7846636	2022-06-30	Formación Educativa	Inscripción Oferta Educativa De CPE	19/07/2022	15	13	No
7846639	2022-06-30	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	7/07/2022	15	5	No
7846640	2022-06-30	Sostenibilidad Ambiental	Retoma A Entidades Publica / Privada	8/07/2022	15	6	No

De las 44 solicitudes, 12 de ellas (identificadas con los siguientes números de radicado: 7846391, 7846423, 7846457, 7846461, 7846471, 7846484, 7846486, 7846517, 7846554, 7846562, 7846604, 7846617), superaron los tiempos estipulados para el trámite, esto es equivalente al 27% de las pendientes, mientras que, 32 solicitudes (73%), fueron tramitadas dentro de los tiempos fijados para el trámite.

## 6.2. SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA 2022.

### 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):

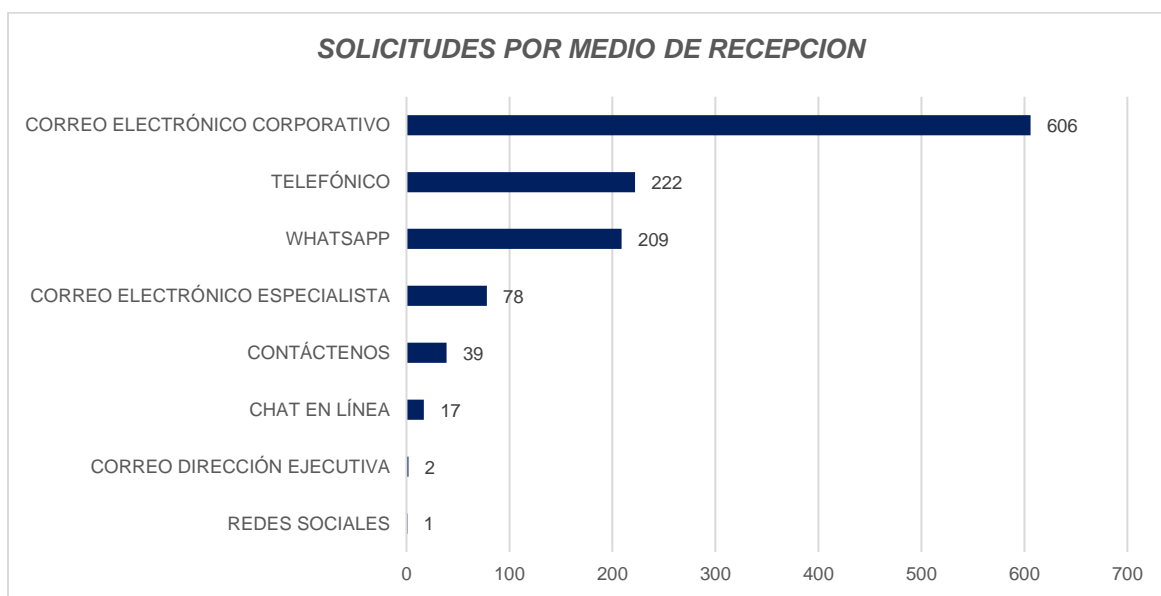


De acuerdo con lo anterior, la participación porcentual de las solicitudes es la siguiente: peticiones presenta un 98,6% de las solicitudes presentadas, lo siguen las quejas con el 1,1%, agradecimientos con el 0,3% y finalmente denuncias con el 0,1%.

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

Las siguientes corresponden al medio o canal de recepción de acuerdo con lo descrito en el numeral 5 del presente informe.





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:

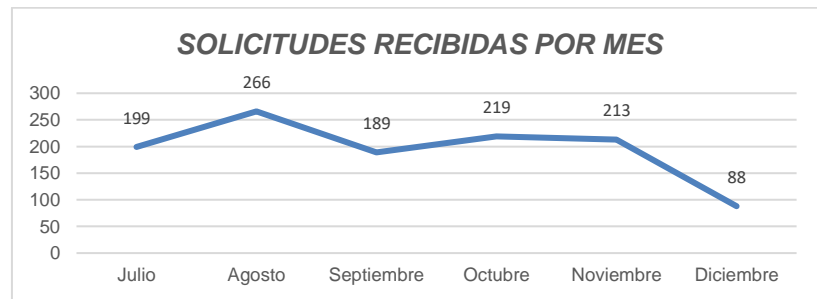
MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico Corporativo	89	130	106	114	107	60	606
Telefónico	51	50	30	44	33	14	222
Whatsapp	37	59	33	38	37	5	209
Correo Electrónico Especialista	11	10	12	16	27	2	78
Contáctenos	6	14	4	3	6	6	39
Chat en Línea	4	2	4	4	2	1	17
Correo Dirección Ejecutiva	1	1					2
Redes Sociales					1		1
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>266</b>	<b>189</b>	<b>219</b>	<b>213</b>	<b>88</b>	<b>1174</b>

Los tres medios por los cuales fueron recibidas el mayor número de solicitudes corresponden a Correo Electrónico Corporativo con el 51,6%, seguido por el medio Telefónico (Líneas Gratuitas) con el 17,8% y finalmente por medio del WhatsApp con el 18,9% del total de solicitudes.

### 6.2.3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES Y POR PROCESO.

Durante el segundo semestre del año 2022, fueron recibidas 1174 solicitudes los cuales son discriminadas en los siguientes meses:

MES	SOLICITUDES
Julio	199
Agosto	266
Septiembre	189
Octubre	219
Noviembre	213
Diciembre	88
<b>TOTAL</b>	<b>1174</b>



Los procesos que más recibieron solicitudes corresponden a:

- Gestión Logística con el 50,7%,
- Formación Educativa con el 13,5%,
- Servicio al Cliente con el 12,6%,
- Sostenibilidad Ambiental con el 12,4%,
- Planeación con el 3%,
- Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 2,8%,
- Gestión Jurídica con el 2,5%,
- Gestión de Talento Humano con el 1,4%,
- Los procesos Gestión de Contratación, Comunicaciones y Gestión Administrativa y Financiera presentan solicitudes por debajo del 1% cada uno.

A continuación, se discriminan las solicitudes recibidas por proceso y por mes:

PROCESO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Comunicaciones			1	1			2
Formación Educativa	30	31	17	29	42	10	159
Gestión Administrativa y Financiera	1	1					2
Gestión de Contratación	2		3	1		4	10
Gestión de Soluciones Tecnológicas	6	11	6	4	5	1	33
Gestión de Talento Humano	4		3	2	3	4	16
Gestión Jurídica	3	4	6	6	8	2	29
Gestión Logística	104	152	89	118	88	44	595
Planeación	6	7	8	7	6	1	35
Servicio al Cliente	23	30	22	22	33	18	148
Sostenibilidad Ambiental	20	30	34	29	28	4	145
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>266</b>	<b>189</b>	<b>219</b>	<b>213</b>	<b>88</b>	<b>1174</b>

En términos porcentuales, el comportamiento de los meses fue el siguiente: el mes de agosto con el 23% de las solicitudes recibidas, seguido por los meses de octubre con el 19%, noviembre con el 18%, julio con el 17%, septiembre con el 16% y finalmente el mes de diciembre con el 7%.

#### 6.2.4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO Y TEMA.



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

PROCESO	TEMA	NUMERO DE SOLICITUDES	TOTAL
SERVICIO AL CLIENTE	Solicitud Especificaciones Técnicas	22	148
	Desbloqueo de Terminal	3	
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	2	
	Valores terminales (Resolución)	35	
	Certificación oferta educativa de CPE	38	
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	40	
	Casos sin categoría	1	
	Trámite de garantía	2	
	Agradecimientos	3	
	Donaciones	2	
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Casos de Sostenibilidad Ambiental	38	145
	Retoma	107	
PLANEACIÓN	Solicitud de Información Institucional	35	35
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio Docente	12	595
	Negociación Entes Territoriales	10	
	Beneficio (Sedes)	503	
	Aclaraciones propiedad de terminales	3	
	Cambio o corrección terminal para docente	2	
	Entrega de terminales - Novedad	7	
	Certificación oferta educativa de CPE	2	
	Documentos de entrega / legalización de terminales	35	
	Terminales asignados	2	
	Derecho de petición	5	
	Taller de apropiación	7	
	Laboratorio de innovación	5	
	Instalación de terminales	2	
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	63	159
	Oferta educativa de CPE	47	
	Contenidos educativos digitales	2	
	Inscripción oferta educativa de CPE	4	
	Certificación oferta educativa de CPE	39	
	Eventos nacionales y regionales	4	
COMUNICACIONES	Casos área de comunicaciones	2	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Información de contratos	1	10
	Casos de contratación	9	
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Casos de Talento Humano	6	16
	Certificación laboral	10	
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Corrección especificaciones técnicas	2	33
	Acceso a sistema de capacitación	6	
	Licenciamiento software	1	
	Nuevas soluciones tecnológicas	24	

PROCESO	TEMA	NUMERO DE SOLICITUDES	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Certificados de retención / impuestos	2	2
GESTIÓN JURÍDICA	Casos jurídicos	13	29
	Derecho de petición	8	
	Entidades de control y vigilancia	7	
	Mal uso de los terminales CPE	1	
<b>TOTAL</b>		<b>1174</b>	<b>1174</b>

Los 10 temas más consultados dentro de las solicitudes corresponden a:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	503
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	107
Formación Educativa	Beneficio docente	63
Formación Educativa	Oferta educativa de CPE (1)	47
Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	40
Formación Educativa	Certificación oferta educativa de CPE (2)	39
Servicio al Cliente	Certificación oferta educativa de CPE (3)	38
Sostenibilidad Ambiental	Casos de Sostenibilidad Ambiental	38
Servicio al Cliente	Valores terminales (Resolución)	35
Planeación	Solicitud de Información Institucional	35

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

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

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

## 7. SOLICITUDES CERRADAS.

En lo transcurrido al segundo semestre, se gestionó la respuesta por parte de los procesos a 1.160 lo que es equivalente al 99% de las solicitudes recibidas, en la siguiente tabla se detallan las solicitudes cerradas asociadas al mes de recepción:

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO	TOTAL
Julio	Julio	139	139
Agosto	Julio	59	258
	Agosto	199	
Septiembre	Julio	1	204
	Agosto	67	
	Septiembre	136	
Octubre	Septiembre	52	211
	Octubre	159	
Noviembre	Septiembre	1	237
	Octubre	59	
	Noviembre	177	
Diciembre	Octubre	1	111



MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO	TOTAL
	Noviembre	33	
	Diciembre	77	
	<b>TOTAL</b>	<b>1160</b>	<b>1160</b>

## 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
		JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Gestión Logística	595	80	134	104	112	103	58	591
Formación Educativa	159	15	44	18	22	41	19	159
Servicio al Cliente	148	20	24	27	23	35	17	146
Sostenibilidad Ambiental	145	15	29	36	27	32	5	144
Planeación	35	2	8	4	12	8		34
Gestión de Soluciones Tecnológicas	33	2	10	8	3	6	2	31
Gestión Jurídica	29	1	5	1	10	7	2	26
Gestión de Talento Humano	16	3	1	3	2	2	5	16
Gestión de Contratación	10		2	2		2	3	9
Gestión Administrativa y Financiera	2	1	1					2
Comunicaciones	2			1		1		2
<b>TOTAL</b>	<b>1174</b>	<b>139</b>	<b>258</b>	<b>204</b>	<b>211</b>	<b>237</b>	<b>111</b>	<b>1160</b>

De acuerdo la tabla anterior, a corte 31 de diciembre de 2022 el comportamiento de los procesos con relación a las solicitudes cerradas es el siguiente:

- Procesos con el 100% de solicitudes cerradas:
  - Formación Educativa,
  - Gestión de Talento Humano,
  - Gestión Administrativa y Financiera y,
  - Comunicaciones.
- Procesos con menos del 100% de las solicitudes cerradas
  - Gestión Logística ha cerrado el 99,3%,
  - Sostenibilidad Ambiental el 99,3%,
  - Servicio al Cliente con el 98,6%,
  - Planeación el 97,1%
  - Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 93,9%
  - Gestión de Contratación con el 90% y,
  - Gestión Jurídica ha cerrado el 89,7%.

## 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:

PROCESO	CERRADAS		TOTAL
	OPORTUNAS	VENCIDAS	
Comunicaciones	1	1	2
Formación Educativa	135	24	159
Gestión Administrativa y Financiera	2		2
Gestión de Contratación	5	4	9
Gestión de Soluciones Tecnológicas	20	11	31
Gestión de Talento Humano	16		16
Gestión Jurídica	20	6	26
Gestión Logística	587	4	591
Planeación	25	9	34
Servicio al Cliente	139	7	146
Sostenibilidad Ambiental	143	1	144
<b>TOTAL</b>	<b>1093</b>	<b>67</b>	<b>1160</b>

De las 1160 solicitudes atendidas durante el segundo semestre, 67 de ellas fueron atendidas por fuera del tiempo estipulado para el trámite, siendo el proceso de Formación Educativa el que más atendió solicitudes por fuera del tiempo fijado con 24 solicitudes, el proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas con 11 solicitudes y el proceso de Planeación con 9 solicitudes, estos tres procesos fueron los que más presentaron solicitudes atendidas fuera del tiempo estipulado.

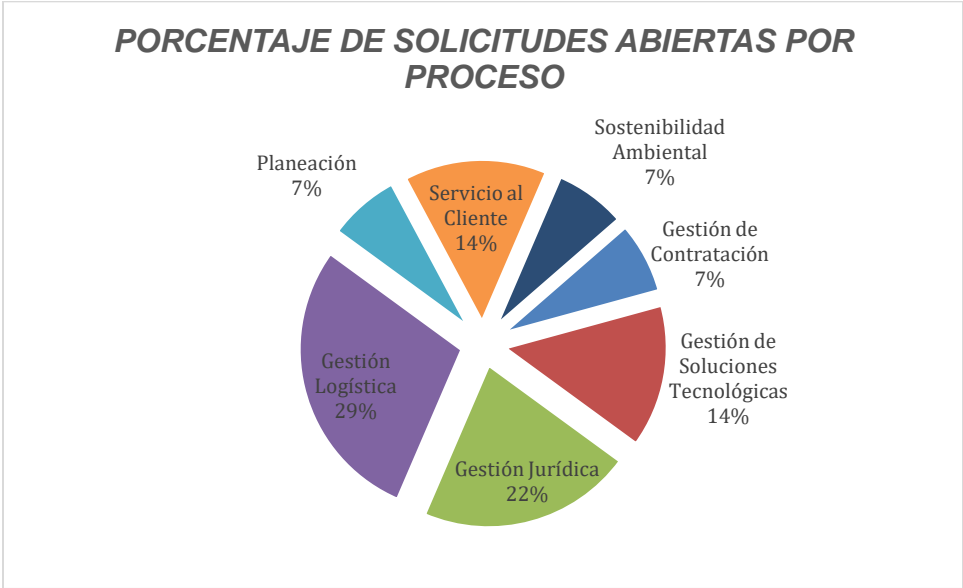
## 9. SOLICITUDES ABIERTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

A corte 31 de diciembre de 2022, se presentan 14 solicitudes pendientes de trámite, correspondientes al 1% de las solicitudes recibidas (1174), durante el segundo semestre del año 2022, el proceso asociado, el tema y el tipo de solicitud se detalla en la siguiente tabla:

PROCESO	TEMA	PETICIÓN	AGRADECIMIENTO
Gestión de Contratación	Información de contratos	1	
Gestión de Soluciones Tecnológicas	Corrección especificaciones técnicas	1	
	Nuevas soluciones tecnológicas	1	
Gestión Jurídica	Casos jurídicos	2	
	Derecho de petición	1	
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	3	
	Documentos de entrega / legalización de terminales	1	
Planeación	Solicitud de información institucional	1	
Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	1	

PROCESO	TEMA	PETICIÓN	AGRADECIMIENTO
	Agradecimientos		1
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	1	
TOTAL		13	1

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 31 de diciembre de 2022 y el número de días fijado para su respuesta:

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
7849458	18/11/2022	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Corrección especificaciones técnicas	15	30
7849536	25/11/2022	Gestión Jurídica	Casos jurídicos	15	25
7849584	30/11/2022	Gestión Jurídica	Derecho de petición	15	22
7849633	9/12/2022	Gestión de Contratación	Información de contratos	15	15
7849627	9/12/2022	Gestión Jurídica	Casos jurídicos	15	15
7849640	12/12/2022	Planeación	Solicitud de información institucional	10	14
7849712	21/12/2022	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	15	7



NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
7849713	21/12/2022	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas soluciones tecnológicas	15	7
7849717	22/12/2022	Servicio al Cliente	Agradecimientos	15	6
7849727	28/12/2022	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	15	2
7849731	29/12/2022	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	10	1
7849733	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	15	0
7849734	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	15	0
7849732	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	15	0

De acuerdo con la tabla anterior, a fecha de realización del presente informe, **tres solicitudes identificadas con los números de caso 7849458 asociada al proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas y las identificadas con el número 7849536 y 7849584 asociadas al proceso de Gestión Jurídica superaron los 15 días hábiles fijados para su trámite.**

## 11. COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021 FRENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022.

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas durante el periodo julio 01 a diciembre 30 del año 2021, frente al mismo periodo del año 2022:

SEMESTRE	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS.
Julio a diciembre 2021	1215	1202	13
Julio a diciembre 2022	1174	1160	14
Variación	(-) 41	(-) 42	(+) 1

Se presentó una disminución en cuanto a solicitudes recibidas del 3,4% equivalente a 41 solicitudes, igualmente para el caso de las cerradas del 3,5% que corresponde a 42 solicitudes, mientras que, para las solicitudes abiertas el incremento fue del 7,7% correspondiente a una solicitud.

### CONCLUSIONES.

- Se mantienen en la entidad los diferentes canales para la recepción de las solicitudes por parte de la ciudadanía, estos son las líneas gratuitas nacionales, WhatsApp, Página Web Institucional, correos electrónicos, redes sociales y en la sede calle 72.
- Se presentan 14 solicitudes abiertas a 31 de diciembre de 2022, de las cuales 3 con los números de caso 7849458, 7849536 y 7849584 superaron los 15 días hábiles fijados para su trámite.
- Al realizar un comparativo entre el segundo semestre del año 2021 frente al mismo periodo





del año 2022, se presenta una disminución del 3,4% para las solicitudes recibidas equivalente a 41 solicitudes, del mismo modo una disminución del 3,5% equivalente a 42 solicitudes para las solicitudes cerradas, entre tanto las solicitudes abiertas presentaron un aumento del 7,7% que corresponde a una solicitud.

- Los cuatro procesos a los cuales son direccionadas la mayor parte de las solicitudes corresponden a Gestión Logística, Formación Educativa, Servicio al Cliente y Sostenibilidad Ambiental con más del 89% del total de solicitudes recibidas.
- Se sugiere establecer medidas dirigidas a dar el cierre de las solicitudes por parte de los procesos antes del vencimiento de los tiempos establecidos, ya que, para el segundo semestre del año 2022, se presentaron sesenta y siete solicitudes que superaron los tiempos establecidos.

**GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ.**

Jefe Oficina Auditoría Interna.  
Computadores para Educar

Elaboró: Germán Andrés Laverde Bueno – Auditor Líder II.  
Revisó: Gabriel de Jesús Díaz Ochoa – Auditor Interno