



MEMORANDO A. I. No.

Para: Dr. LUIS MANUEL ESCOBAR MEDINA.
Director Ejecutivo (e).

Copia: ALFONSO GABRIEL QUINTERO BERRAZA
Subdirector Operativo

YAMILE ZARATE RUEDA
Jefe Oficina Gestión Logística

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

Fecha: 31/07/2023

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 2023.

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 02 de enero al 30 de junio de 2023.

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 (<http://intranet.computadoresparaeducar.gov.co/admin.php>), 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 3 - Fecha: Octubre/2022.
- ✓ 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 "SC_02 Ranking PQRSDF JUNIO 2023" que contiene las solicitudes recibidas a lo largo del primer semestre del año 2023, es decir las correspondientes desde el 02 de enero al 30 de junio, igualmente 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 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:

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 https://www.computadoresparaeducar.gov.co/feedback/28/pqrs



MEDIO	DESCRIPCION	
	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
Sede Calle 72	Dirección Nacional – Carrera 11 71- 73, Piso 10, Bogotá.	

6. SEGUIMIENTO A SOLICITUDES (PQRSDF)

6.1. SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA 2023.

A 31 de diciembre de 2022, se encontraron pendientes de trámite 13 solicitudes correspondientes a los siguientes procesos: Gestión de Contratación con 1 solicitud, Planeación con 1, Servicio al Cliente con 1 y el proceso de Sostenibilidad Ambiental con 1, Gestión de Soluciones Tecnológicas con 2, Gestión Jurídica con 3, y el proceso de Gestión Logística con 4 solicitudes.

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	DIAS TRANSCURRIDOS
7849458	18/11/2022	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Corrección Especificaciones Técnicas	16/01/2023	40
7849536	25/11/2022	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	24/01/2023	41
7849584	30/11/2022	Gestión Jurídica	Derecho de Petición	16/01/2023	32
7849633	9/12/2022	Gestión de Contratación	Información de Contratos	18/01/2023	28
7849627	9/12/2022	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	30/01/2023	36
7849640	12/12/2022	Planeación	Solicitud de Información Institucional	3/01/2023	16
7849712	21/12/2022	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	2/01/2023	8
7849713	21/12/2022	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	16/01/2023	18
7849717	22/12/2022	Servicio al Cliente	Agradecimientos	10/01/2023	13
7849727	28/12/2022	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	13/01/2023	12
7849731	29/12/2022	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	10/01/2023	8
7849733	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	10/01/2023	7
7849734	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	10/01/2023	7
7849732	30/12/2022	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	10/01/2023	7

Es importante mencionar que los siguientes casos 7849458, 7849536, 7849584, 7849633, 7849627, 7849640, 7849713 sobrepasaron los tiempos estipulados para el trámite



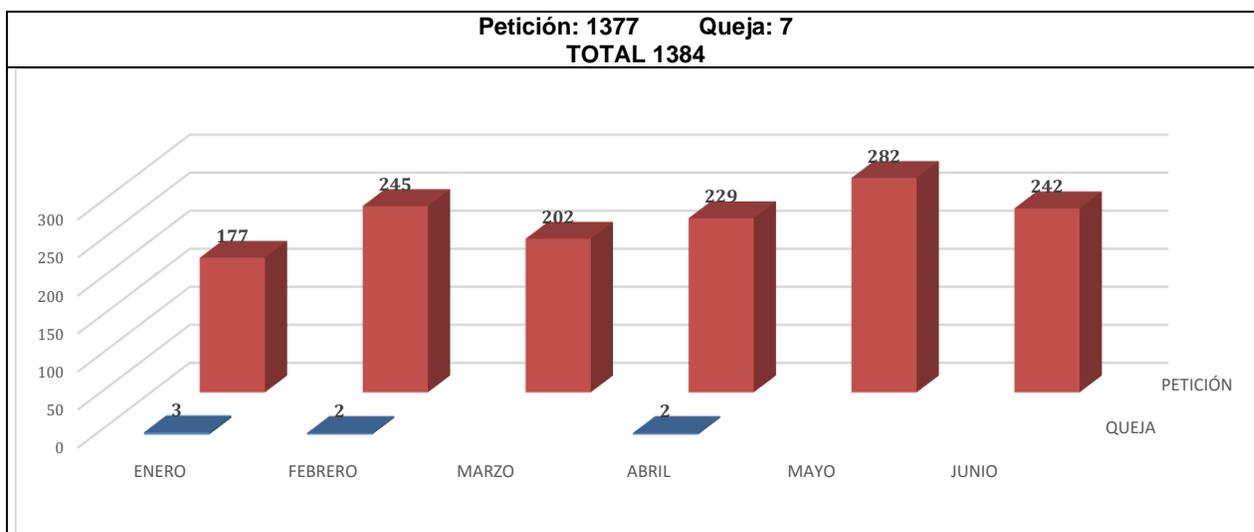
correspondiente a 15 días hábiles, **se sugiere adoptar los mecanismos necesarios para lograr la respuesta por parte de los procesos de las solicitudes dentro de los tiempos fijados.**

6.2. PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) VIGENCIA 2023.

Durante el primer semestre fueron recepcionadas 1384 solicitudes, las principales características de estas solicitudes se detallan a continuación:

6.2.1. CLASIFICACION SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO.

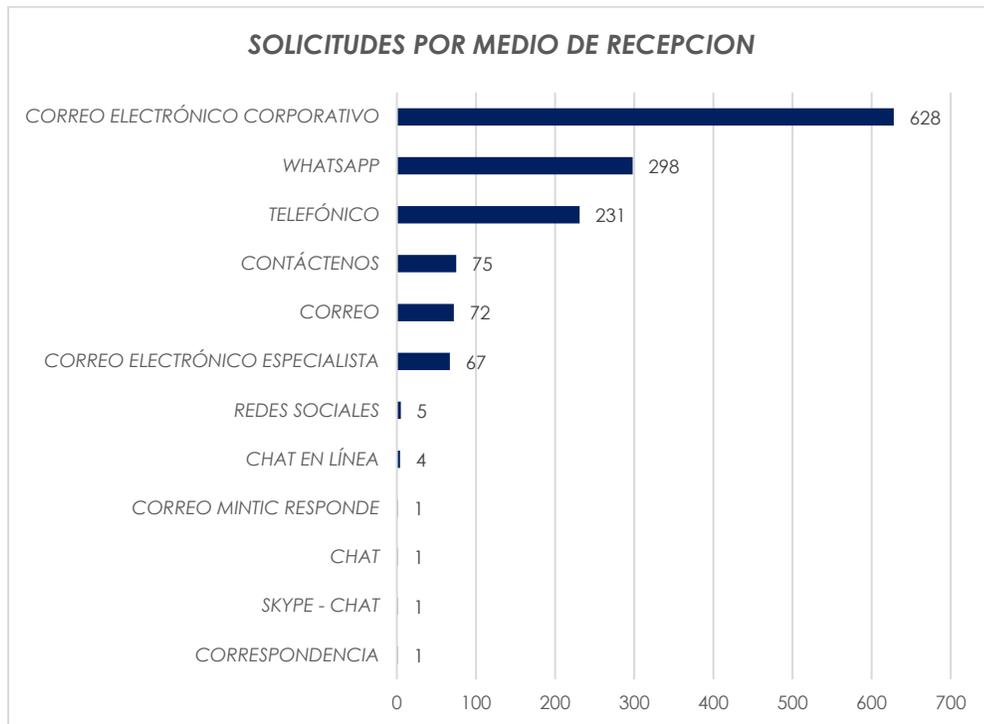
A continuación, se relacionan el número de solicitudes por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación / Agradecimiento):



De las 1384 solicitudes recibidas, el 99,5% corresponde a 1377 peticiones, entre tanto, el 0,5% equivale a 7 quejas.

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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico Corporativo	75	107	69	107	150	120	628
WhatsApp	31	56	46	50	54	61	298
Telefónico	50	60	16	33	37	35	231
Contáctenos	12	14	15	10	17	7	75
Correo			53	10	4	5	72
Correo Electrónico Especialista	11	7	3	21	18	7	67
Redes Sociales					1	4	5
Chat en Línea		1				3	4
Correo MINTIC Responde		1					1
Chat					1		1
Skype - chat		1					1
Correspondencia	1						1
TOTAL	180	247	202	231	282	242	1384

Los tres medios por los cuales fueron recibidas el mayor número de solicitudes corresponden a Correo Electrónico Corporativo con el 45,4%, seguido por el WhatsApp con el 21,5%, y por el Medio Telefónico (Líneas Gratuitas) con el 16,7% 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
Enero	180
Febrero	247
Marzo	202
Abril	231
Mayo	282
Junio	242
TOTAL	1384



Los procesos que más recibieron solicitudes corresponden a:

- Gestión Logística con el 68,5%,
- Servicio al Cliente con el 8,5%,
- Formación Educativa con el 8,3%,
- Sostenibilidad Ambiental con el 6,4%,
- Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 4,9%,
- Gestión de Contratación con el 1,0%,

Con menos del 1% del total de las solicitudes, los siguientes procesos:

- Gestión de Talento Humano con el 0,7%,
- Gestión Jurídica con el 0,5%,
- Planeación con el 0,5%,
- Gestión Administrativa y Financiera con el 0,4, y finalmente,
- Comunicaciones con el 0,2% de las solicitudes recibidas.

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

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión Logística	62	210	81	154	242	165	914
Servicio al Cliente	25	18	14	16	15	25	113
Formación Educativa	22	25	13	14	21	16	111
Sostenibilidad Ambiental	11	16	12	15	17	14	85
Gestión de Soluciones Tecnológicas	1	5	19	7	19	14	65
Gestión de Contratación	1		5	4	2	2	14
Gestión de Talento Humano	1	2	3	3		1	10
Gestión Jurídica	2	2		1	2		7
Planeación		3		1	2	1	7



PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión Administrativa y Financiera	3	1		1			5
Comunicaciones	2	1					3
TOTAL	130	283	147	216	320	238	1334

Porcentualmente, el comportamiento en los diferentes meses fue el siguiente: el mes de mayo con el 24% de las solicitudes recibidas, seguido por los meses de febrero con el 21%, junio con el 18%, abril con el 16%, marzo con el 11% y finalmente el mes de enero con el 10%.

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
SERVICIO AL CLIENTE	Beneficio (sedes)	1
	Solicitud Especificaciones Técnicas	22
	Valores Terminales (Resolución)	43
	Solicitud de Información Institucional	1
	Certificación oferta educativa de CPE	11
	Casos sin categoría	2
	Documentos de entrega / legalización de terminales	1
	Trámite de Garantía	1
	Donación a CPE	1
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	4
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	27
	Casos de Sostenibilidad Ambiental	2
	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Retoma
Soluciones Fotovoltaicas		1
Beneficio (Sedes)		1
PLANEACIÓN	Solicitud de Información Institucional	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio Docente	4
	Negociación entes territoriales	5
	Beneficio (Sedes)	829
	Aclaraciones propiedad de terminales	1
	Cambio o corrección terminal para docente	1
	Valores Terminales (Resolución)	1
	Entrega de terminales - novedad	9
	Documentos de entrega / legalización de terminales	29
	Taller de apropiación	1
	Instalación de terminales	1
	Laboratorios de innovación	62
	FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio Docente
Entidades operadoras		1
Beneficio (Sedes)		2
Oferta educativa de CPE		28
Contenidos educativos digitales		2
Inscripción oferta educativa de CPE		11
Certificación oferta educativa de CPE		13
Eventos nacionales y regionales		7



PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
COMUNICACIONES	Casos área de comunicaciones	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Casos de contratación	14
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Casos de talento humano	3
	Certificación laboral	7
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Corrección especificaciones técnicas	2
	Acceso a sistema de capacitación	16
	Licenciamiento software	1
	Nuevas Soluciones Tecnológicas	54
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Certificados de retención / impuestos	5
GESTIÓN JURÍDICA	Casos jurídicos	7
	Derecho de petición	1
	Entidades de control y vigilancia	1
TOTAL		1384

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

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Gestión logística	Beneficio (sedes)	829
Sostenibilidad ambiental	Retoma	85
Gestión logística	Laboratorios de innovación	62
Gestión de soluciones tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	54
Formación educativa	Beneficio Docente	52
Servicio al cliente	Valores Terminales (Resolución)	43
Gestión logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	29
Formación educativa	Oferta educativa de CPE (1)	28
Servicio al cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	27
Servicio al cliente	Solicitud Especificaciones Técnicas	22

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

7. SOLICITUDES CERRADAS.

En lo transcurrido al primer semestre se gestionó la respuesta por parte de los procesos a 1384 solicitudes, lo que es equivalente al 96% 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
Enero	Enero	130	130
Febrero	Enero	49	283
	Febrero	234	
Marzo	Enero	1	147
	Febrero	13	
	Marzo	133	
Abril	Marzo	66	216
	Abril	150	
Mayo	Marzo	3	320
	Abril	80	
	Mayo	237	



MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO	TOTAL
Junio	Abril	1	238
	Mayo	44	
	Junio	193	
TOTALES		1334	1334

En términos porcentuales, del total de las solicitudes cerradas, en el mes de mayo se dio trámite a 320 solicitudes que equivale al 24%, seguido por los meses de febrero con el 21%, junio con el 18%, abril con el 16%, marzo con el 11% y enero con el 10%.

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
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Gestión Logística	943	62	210	81	154	242	165	914
Servicio al Cliente	114	25	18	14	16	15	25	113
Formación Educativa	116	22	25	13	14	21	16	111
Sostenibilidad Ambiental	89	11	16	12	15	17	14	85
Gestión de Soluciones Tecnológicas	73	1	5	19	7	19	14	65
Gestión de Contratación	14	1		5	4	2	2	14
Gestión de Talento Humano	10	1	2	3	3		1	10
Gestión Jurídica	9	2	2		1	2		7
Planeación	8		3		1	2	1	7
Gestión Administrativa y Financiera	5	3	1		1			5
Comunicaciones	3	2	1					3
TOTAL	1384	130	283	147	216	320	238	1334

De acuerdo con lo anterior, a corte junio 30 de 2023 el comportamiento de los procesos con relación a las solicitudes cerradas es el siguiente:

- Procesos con el 100% de solicitudes cerradas:
 - Gestión de Contratación,
 - Gestión de Talento Humano,
 - Gestión Administrativa y Financiera y,
 - Comunicaciones.
- Procesos con menos del 100% de las solicitudes cerradas
 - Servicio al Cliente ha cerrado el 99,1%,
 - Gestión Logística el 96,9%
 - Formación Educativa con el 95,7%,



- Sostenibilidad Ambiental el 95,5%,
- Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 89%
- Planeación el 87,5%, y
- Gestión Jurídica ha cerrado el 77,8%.

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	3		3
Formación Educativa	110	1	111
Gestión Administrativa y Financiera	5		5
Gestión de Contratación	11	3	14
Gestión de Soluciones Tecnológicas	39	26	65
Gestión de Talento Humano	10		10
Gestión Jurídica	6	1	7
Gestión Logística	912	2	914
Planeación	7		7
Servicio al Cliente	113		113
Sostenibilidad Ambiental	83	2	85
TOTAL	1299	35	1334

De las 1334 solicitudes atendidas durante el segundo semestre, 35 de ellas fueron atendidas por fuera del tiempo estipulado para el trámite, siendo el proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas con 26 solicitudes, con 3 solicitudes el proceso de Gestión de Contratación, con 2 solicitudes los procesos de Gestión Logística y Sostenibilidad Ambiental cada uno, y con 1 solicitud para los procesos de Formación Educativa y Gestión Jurídica.

9. SOLICITUDES ABIERTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

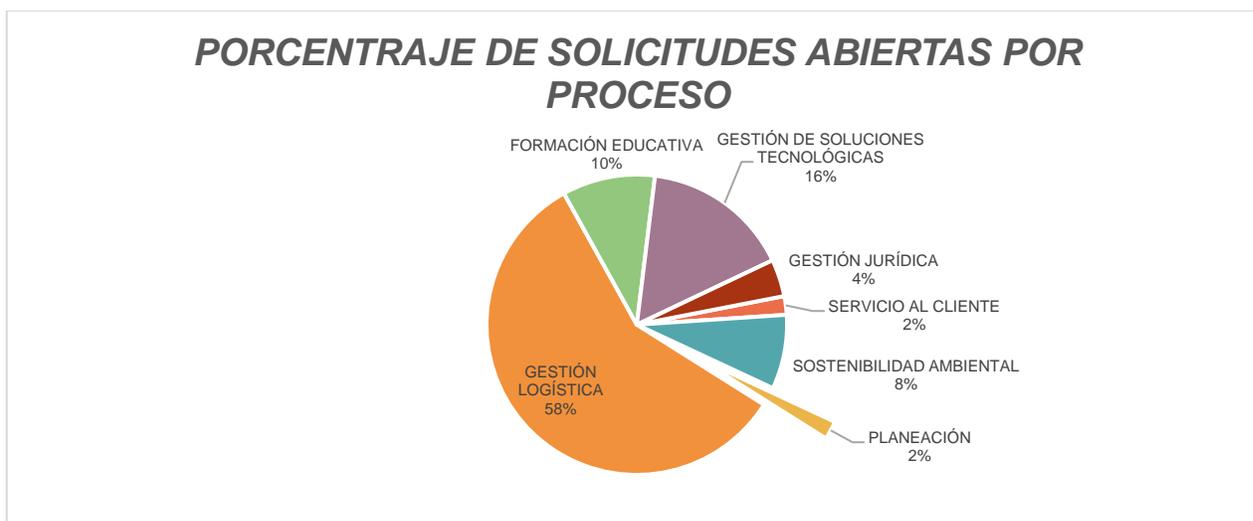
A 30 de junio de 2023, se encontraban 50 solicitudes pendientes de trámite, correspondientes al 4% de las solicitudes recibidas, en la siguiente tabla se detalla el proceso asociado así con el tema:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
FORMACIÓN EDUCATIVA	Certificación oferta educativa de CPE	1
	Inscripción oferta educativa de CPE	2
	Oferta educativa de CPE	2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Acceso a sistema de capacitación	1
	Licenciamiento software	1
	Nuevas soluciones tecnológicas	6
GESTIÓN JURÍDICA	Casos jurídicos	2
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio (sedes)	27
	Laboratorios de innovación	2



PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
PLANEACIÓN	Solicitud de información institucional	1
SERVICIO AL CLIENTE	Beneficio (sedes)	1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Retoma	4
TOTAL		50

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



9.1. DIAS TRANSCURRIDOS DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS.

En la siguiente tabla se relacionan las solicitudes abiertas frente al número de días transcurridos a corte 30 de junio de 2023, frente al número de días transcurridos:

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
924	24/05/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	26
1187	7/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	16
1227	9/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Acceso a Sistema de Capacitación	15	14
1243	13/06/2023	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	15	13
1248	13/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	13
1317	15/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Licenciamiento Software	15	11
1355	15/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	11
1366	16/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	15	10



GOBIERNO DE COLOMBIA

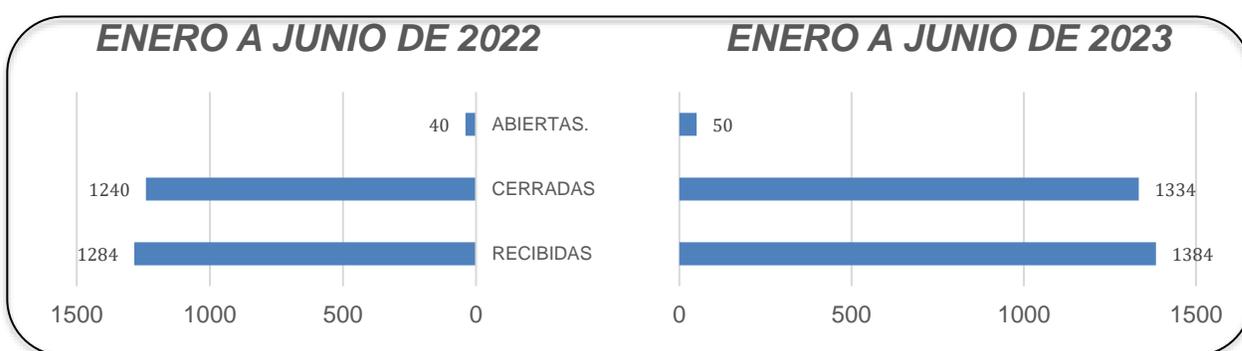
NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
1383	16/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	10
1439	22/06/2023	Formación educativa	Oferta Educativa de CPE	15	7
1448	22/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma a entidades publica / privada	15	7
1465	23/06/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	15	6
1468	23/06/2023	Formación Educativa	Certificación oferta educativa de CPE	15	6
1471	23/06/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	15	6
1513	27/06/2023	Gestión Jurídica	casos jurídicos	15	4
1516	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1517	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1518	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1521	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1524	27/06/2023	Formación Educativa	Oferta educativa de CPE	15	4
1526	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1527	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	4
1531	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1532	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1533	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1534	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1535	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1536	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1538	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1539	28/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	15	3
1541	28/06/2023	Servicio al Cliente	Beneficios (Sedes)	10	3
1542	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1543	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1544	28/06/2023	Gestión Logística	Laboratorios de Innovación	15	3
1545	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1553	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	3
1554	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1555	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1556	29/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma a entidades publica / privada	15	2
1557	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1558	29/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	15	2
1564	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1570	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1571	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	2
1575	30/06/2023	Planeación	Solicitud de Información Institucional	15	1
1576	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	1
1577	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	1
1579	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	1
1582	30/06/2023	Gestión Logística	Laboratorios de Innovación	15	1
1588	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	15	1



De acuerdo con la tabla anterior, a fecha de realización del presente informe, **dos solicitudes identificadas con los números de caso 924 y 1187 asociadas al proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas han superado los quince días de trámite.**

10. COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE AÑO 2022 FRENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas durante el periodo enero 02 de 2022, frente al mismo periodo del año 2023:



Al realizar el comparativo, se presentó un aumento tanto en las solicitudes recibidas como en las cerradas y las abiertas.

SEMESTRE	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS.
Enero a Diciembre de 2022	1284	1240	40
Enero a Diciembre de 2023	1384	1334	50
Variación Relativa	+ 100	+ 94	+ 10
Variación Porcentual	7.8%	7.6%	25%

11. RESUMEN GENERAL.

A continuación, se presenta un resumen general acerca del comportamiento de las solicitudes durante el periodo del alcance del presente informe.

PROCESO	CERRADO		ABIERTO		TOTAL
	Dentro de los 15 primeros días	Después de los primeros 15 días	Dentro de los 15 días estipulados	Fuera de los 15 días estipulados	
Comunicaciones	3				3
Formación Educativa	110	1	5		116
Gestión Administrativa y Financiera	5				5
Gestión de Contratación	11	3			14
Gestión de Soluciones Tecnológicas	39	26	6	2	73
Gestión de Talento Humano	10				10
Gestión Jurídica	6	1	2		9



PROCESO	CERRADO		ABIERTO		TOTAL
	Dentro de los 15 primeros días	Después de los primeros 15 días	Dentro de los 15 días estipulados	Fuera de los 15 días estipulados	
Gestión Logística	912	2	29		943
Planeación	7		1		8
Servicio al Cliente	113		1		114
Sostenibilidad Ambiental	83	2	4		89
TOTAL	1299	35	48	2	1384

CONCLUSIONES.

- Es constante en la entidad los 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.
- A 30 de junio de 2023, se presentaron 2 solicitudes abiertas con más de 15 días de trámite, estas corresponden a los radicados números 924 y 1187 asignadas al proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas.
- Del comparativo entre el primer semestre del año 2022 frente al primer semestre del 2023, se presentó un aumento tanto en las solicitudes recibidas equivalente al 7.8% como a las solicitudes cerradas del 7.6% y las solicitudes abiertas del 25%, al incrementarse de 1284 a 1384 para las solicitudes recibidas, de 1240 a 1334 para las cerradas y de 40 a 50 para las solicitudes abiertas.
- Los cinco procesos a los cuales son direccionadas la mayor parte de las solicitudes corresponden a Gestión Logística, Formación Educativa, Servicio al Cliente, Sostenibilidad Ambiental y Gestión de Soluciones Tecnológicas.
- Se sugiere adoptar las medidas correspondientes con el fin de lograr la respuesta dentro de los tiempos fijados (15 días), a las solicitudes, ya que de las que se encontraban abiertas a 31 de diciembre de 2022, de las 13 pendientes 7 fueron tramitadas por fuera del límite de tiempo, y 2 se presentan a corte 30 de junio de 2023.

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.