



MEMORANDO A. I. No 20225000000023

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

VICTOR MANUEL ARMELLA VELÁSQUEZ
Secretario General

Copia: ALFONSO GABRIEL QUINTERO BERRAZA
Subdirector Operativo

ANDRES MAURICIO VEGA MEJIA
Jefe Oficina Gestión Logística

De: ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO.
Jefe Oficina Auditoría Interna.

Fecha: 18/01/2022

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 2021.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Artículo 76, que establece que *“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>



Con base en lo anterior, se procede a presentar el informe correspondiente al segundo semestre del 2021, dando cumplimiento a lo establecido en la norma mencionada anteriormente:

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 2021.

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”*, razón por la cual, el presente seguimiento se hace con base a las gestiones adelantadas por este proceso, quien a su vez supervisa los terceros que participan en las gestiones del mismo prestando los servicios de Mesa de Ayuda Técnica (MAT), encargada de la recepción de las solicitudes.

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/2021
- ✓ 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 1 - Fecha: Junio/2020



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 (...)”.*

Teniendo en conocimiento lo anterior, se procedió 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 PQR_ENERO A DICIEMBRE2021.xlsx” que contiene las solicitudes recibidas en el periodo comprendido al año 2021, cabe aclarar que para el presente informe se tomaron las solicitudes allegadas entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, 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), se adoptan los tiempos para a ser empleado por CPE.

Sin embargo, debido a la Emergencia Sanitaria decretada por el COVID-19, declarada por la Resolución Número 385 de marzo del 2020 y prolongada por las Resoluciones 844 de



2020, 1462 de 2020, 2230 de 2020, 222 de 2021, 738 de 2021, 1315 de 2021 y prorrogada hasta el 28 de febrero de 2022 por medio de la Resolución 1913 de 2021.

Así las cosas, los tiempos empleados para atender las solicitudes fueron modificados por el Decreto 491 de 2020, quedando los tiempos de la siguiente manera:

SOLICITUD	DIAS PARA EL TRAMITE (Días Hábiles)		
	LEY 1755 DE 2015	TIEMPOS INTERNOS CPE (SC-001-G)	DECRETO 491 DE 2021
Petición	15	10	30
Queja	15	10	30
Reclamo	15	10	30
Solicitud de Documentos	10	10	20

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
	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. PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) VIGENCIA 2020.

Del periodo correspondiente al primer semestre del año 2021, quedaron pendientes de trámite 22 solicitudes asignadas a los siguientes procesos: Formación Educativa (5), Talento Humano (1), Gestión Jurídica (1), Gestión Logística (9), Planeación (1), Servicio al Cliente (4) y Sostenibilidad Ambiental (1).

Las solicitudes anteriormente mencionadas fueron resueltas en las siguientes fechas del segundo semestre del año 2021:

NUMERO DE CASO	PROCESO	TEMA	FECHA DE REGISTRO	FECHA DE CIERRE	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS EMPLEADOS
7841144	Formación educativa	Oferta educativa de CPE	2021-05-19	2021-07-14	30	38
7841322	Servicio al cliente	Trámite de garantía	2021-05-28	2021-07-30	30	42
7841343	Gestión logística	Beneficio docente	2021-05-31	2021-07-01	30	22
7841432	Gestión de talento humano	Casos de talento humano	2021-06-09	2021-08-10	20	42
7841462	Formación educativa	Oferta educativa de CPE	2021-06-10	2021-08-06	30	39
7841481	Planeación	Solicitud de información institucional	2021-06-11	2021-07-02	20	15
7841516	Formación educativa	Oferta educativa de CPE	2021-06-15	2021-08-06	30	37
7841543	Servicio al cliente	Valores terminales (resolución)	2021-06-16	2021-07-09	20	17
7841554	Formación educativa	Contenidos educativos digitales	2021-06-17	2021-07-01	30	11
7841618	Sostenibilidad ambiental	Casos de sostenibilidad ambiental	2021-06-23	2021-07-01	30	7
7841649	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-24	2021-06-29	30	4
7841697	Servicio al cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	2021-06-28	2021-07-21	30	16
7841694	Formación educativa	Derecho de petición	2021-06-28	2021-08-06	20	28
7841702	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-28	2021-07-06	30	6
7841686	Gestión Jurídica	Operaciones Sospechosas	2021-06-28	2021-07-06	30	6
7841690	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-28	2021-07-06	30	6
7841716	Servicio al cliente	Desbloqueo de terminal	2021-06-29	2021-08-06	30	27
7841719	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-29	2021-07-06	30	5
7841734	Gestión logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	2021-06-30	2021-07-07	20	5
7841733	Gestión logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	2021-06-30	2021-07-06	20	4
7841731	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-30	2021-07-06	30	4
7841730	Gestión logística	Beneficio (sedes)	2021-06-30	2021-07-07	30	5

Aunque las anteriores solicitudes ya se encuentran cerradas, las siguientes solicitudes 7841144, 7841462 y 7841516 asociadas al proceso de Formación Educativa, la solicitud 7841322 asociada a Servicio al Cliente y la solicitud 7841432 asociada a Gestión del Talento Humano superaron los tiempos máximos establecidos.

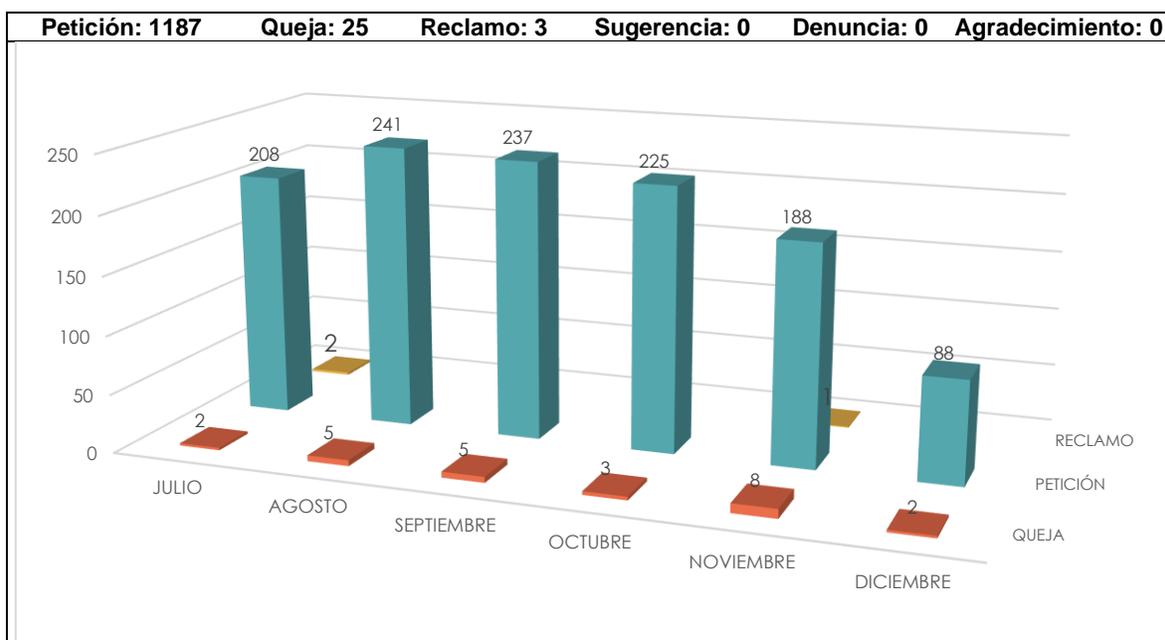


6.2. SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA 2021.

El siguiente ha sido el comportamiento de las respuestas a las solicitudes recibidas durante el segundo semestre (julio a diciembre) del año 2021.

- **CLASIFICACION SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO.**

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

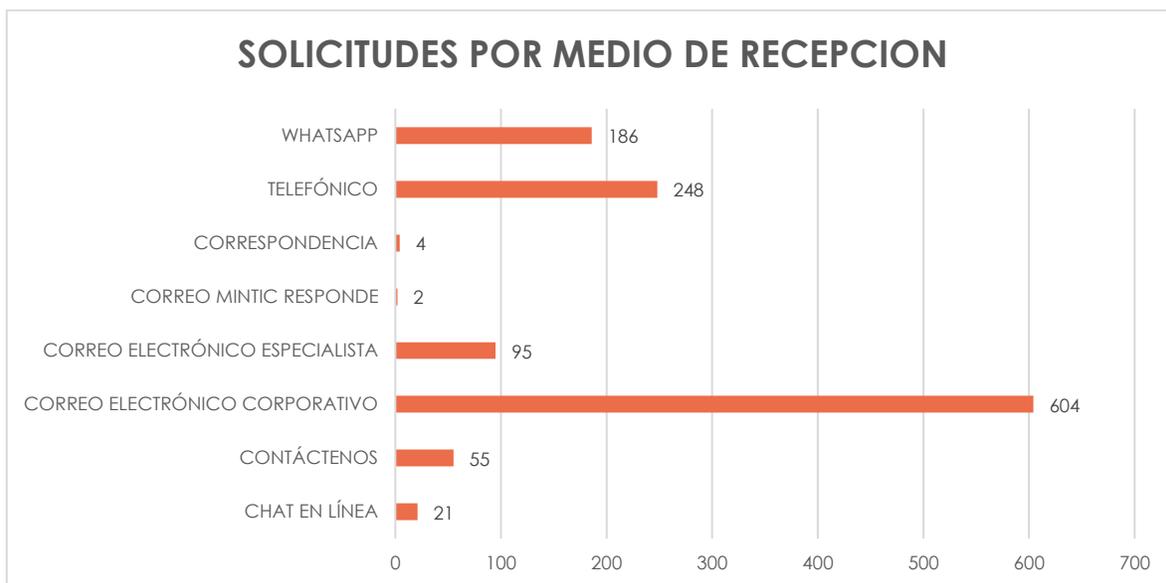


La grafica anterior muestra que las peticiones son el motivo principal de las solicitudes presentadas equivalente al 97.7%, seguidas por las quejas con una participación del 2.1% y finalmente los reclamos con el 0.2% del total de las 1215 solicitudes recibidas.

- **SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO.**

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

En la siguiente gráfica se muestra el total de solicitudes discriminadas por medio de recepción:



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
Chat en Línea	5	6	2	3	3	2	21
Contáctenos	9	9	16	12	5	4	55
Correo Electrónico Corporativo	121	130	111	87	106	49	604
Correo Electrónico Especialista	20	6	18	34	9	8	95
Correo MINTIC Responde					1	1	2
Correspondencia	1		1		2		4
Telefónico	36	41	54	63	42	12	248
WhatsApp	20	54	40	29	29	14	186
TOTAL	212	246	242	228	197	90	1215

Los tres medios más empleados para la presentación de las solicitudes corresponden a Correo Electrónico Corporativo con el 49.71%, seguido por el medio Telefónico (Líneas Gratuitas) con el 20.41% y finalmente por medio del WhatsApp con el 15.31% del total de solicitudes.

• SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES Y POR PROCESO.



Durante el segundo semestre, fueron recibidas 1215 solicitudes los cuales son discriminadas en los siguientes meses:

MES	SOLICITUDES
Julio	212
Agosto	246
Septiembre	242
Octubre	228
Noviembre	197
Diciembre	90
TOTAL	1215



Los procesos que más atendieron solicitudes fueron los procesos de Gestión Logística con el 55.6%, Formación Educativa con el 19% y Servicio al Cliente con el 10.7%, seguidos por los procesos de Sostenibilidad Ambiental con el 9.5%, Gestión de Contratación con el 1.3%. los demás procesos (Comunicaciones, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Soluciones Tecnológicas, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Planeación, Dirección Ejecutiva y Monitoreo y Evaluación), presentaron solicitudes por debajo del 1% del total.

PROCESO	MES						TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Comunicaciones				1			1
Formación Educativa	35	34	55	61	24	22	231
Gestión Administrativa y Financiera	2		1	1	1	2	7
Gestión de Contratación	3		1	2	7	3	16
Gestión de Soluciones Tecnológicas		1	1	2	1		5
Gestión de Talento Humano	2		2	3	1	1	9
Gestión Jurídica	2	4	4		1	1	12
Gestión Logística	131	159	142	109	102	32	675
Planeación	2	1		1	4	2	10
Servicio al Cliente	24	19	20	19	30	18	130
Sostenibilidad Ambiental	11	28	16	27	25	9	116
Dirección Ejecutiva				2			2
Monitoreo y Evaluación					1		1
TOTAL	212	246	242	228	197	90	1215

En cuanto a los meses de recepción, el mes de agosto fue en el que más se recibieron solicitudes con el 20.25%, seguido por los meses de septiembre con el 19.92%, octubre con el 18.77%, julio con el 17.45%, noviembre con el 16.21% y finalmente el mes de diciembre con el 7.41% del total de solicitudes recibidas.



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

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES	TOTAL
SERVICIO AL CLIENTE	Solicitud especificaciones técnicas	26	130
	Configuración / activación cuenta office	1	
	Desbloqueo de terminal	2	
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	2	
	Valores terminales (resolución)	39	
	Certificación oferta educativa de CPE	20	
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	36	
	Trámite de garantía	1	
	Despacho de garantía	1	
	Donación a CPE	2	
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Casos de sostenibilidad ambiental	10	116
	Retoma	88	
	Soluciones fotovoltaicas	10	
	Retoma a entidades publica / privada	3	
	Retoma p	5	
PLANEACIÓN	Solicitud de información institucional	10	10
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio docente	1	675
	Entidades operadoras	1	
	Negociación entes territoriales	9	
	Beneficio (sedes)	598	
	Aclaraciones propiedad de terminales	2	
	Cambio o corrección terminal para docente	11	
	Entrega de terminales - novedad	3	
	Documentos de entrega / legalización de terminales	38	
	Derecho de petición	1	
	Taller de apropiación	6	
	Despacho o entrega de terminales	1	
	Negociación entes territoriales 3	4	
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	35	231
	Entidades operadoras	3	
	Evento educa digital	1	
	Oferta educativa de CPE	84	
	Contenidos educativos digitales	8	
	Inscripción oferta educativa de CPE	13	
	Certificación oferta educativa de CPE	87	
COMUNICACIONES	Casos área de comunicaciones	1	1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Casos de contratación	16	16
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Casos de talento humano	4	9
	Certificación laboral	5	
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Corrección especificaciones técnicas	4	5
	Calidad de terminales asignados	1	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Facturación	2	7
	Certificados de retención / impuestos	5	



PROCESO	TEMA	SOLICITUDES	TOTAL
GESTIÓN JURÍDICA	Casos jurídicos	12	12
DIRECCIÓN EJECUTIVA	Casos especiales dirección ejecutiva	2	2
MONITOREO Y EVALUACIÓN	Impacto del uso de las tecnologías digitales	1	1
TOTAL		1215	1215

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

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	598
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	88
Formación Educativa	Certificación Oferta Educativa de CPE (1)	87
Formación Educativa	Oferta Educativa de CPE (2)	84
Servicio al Cliente	Valores Terminales (resolución)	39
Gestión Logística	Documentos de Entrega / Legalización de Terminales	38
Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	36
Formación Educativa	Beneficio Docente	35
Servicio al Cliente	Solicitud Especificaciones Técnicas	26
Servicio al Cliente	Certificación Oferta Educativa de CPE (3)	20

(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.

- SOLICITUDES CERRADAS.**

Durante el primer semestre se gestionó la respuesta por parte de los procesos a 1.418 solicitudes equivalentes 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	148	148
Agosto	Julio	62	251
	Agosto	189	
Septiembre	Julio	1	237
	Agosto	53	
	Septiembre	183	
Octubre	Julio	1	199
	Agosto	4	
	Septiembre	37	
	Octubre	157	
Noviembre	Septiembre	10	238
	Octubre	65	
	Noviembre	163	
Diciembre	Septiembre	12	129
	Octubre	6	
	Noviembre	33	



MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO	TOTAL
	Diciembre	78	
TOTAL		1202	1202

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	675	90	163	157	105	114	44	673
Formación Educativa	231	26	35	38	43	45	42	229
Servicio al Cliente	130	21	16	20	20	35	13	125
Sostenibilidad Ambiental	116	7	26	15	18	30	20	116
Gestión de Contratación	16	1	2		3	4	5	15
Gestión Jurídica	12		5	2	3		1	11
Gestión del Talento Humano	10		2	2	3	1	1	9
Planeación	9	1	1	1	1	4		8
Gestión Administrativa y Financiera	7	2		1		2	2	7
Gestión de Soluciones Tecnológicas	5		1	1	1	1	1	5
Dirección Ejecutiva	2				2			2
Monitoreo y Evaluación	1					1		1
Comunicaciones	1					1		1
TOTAL	1215	148	251	237	199	238	129	1202

De acuerdo con lo anterior, a 31 de diciembre de 2021, los procesos de Sostenibilidad Ambiental, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión de Soluciones Tecnológicas, Dirección Ejecutiva, Monitoreo y Evaluación y Comunicaciones han cerrado el 100% de las solicitudes recibidas, mientras tanto, Gestión Logística ha cerrado el 99.7%, Formación Educativa el 99.1%, Servicio al Cliente el 96.2%, Gestión de Contratación el 93.8%, Gestión Jurídica el 91.7%, Gestión del Talento Humano el 90% y el proceso de Planeación el 88.9%.

- **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 dentro de los tiempos fijados para su trámite:

PROCESO	CERRADAS		TOTAL
	OPORTUNAS	VENCIDAS	
Comunicaciones	1	0	1
Formación Educativa	198	31	229
Gestión Administrativa y Financiera	7	0	7
Gestión de Contratación	15	0	15



PROCESO	CERRADAS		TOTAL
	OPORTUNAS	VENCIDAS	
Gestión de Soluciones Tecnológicas	5	0	5
Gestión de Talento Humano	9	0	9
Gestión Jurídica	10	1	11
Gestión Logística	672	1	673
Planeación	8	0	8
Servicio al Cliente	125	0	125
Sostenibilidad Ambiental	115	1	1083
Dirección Ejecutiva	2	0	
Monitoreo y Evaluación	1	0	1
TOTAL	1168	34	1202

De las 1418 solicitudes cerradas, 34 de ellas superaron los tiempos establecidos para la respuesta, siendo el proceso de Formación el que más presenta solicitudes atendidas fuera del tiempo fijado con 31 solicitudes, seguido por los procesos de Gestión Jurídica, Gestión Logística y Sostenibilidad Ambiental con una solicitud para cada proceso.

- SOLICITUDES ABIERTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021.**

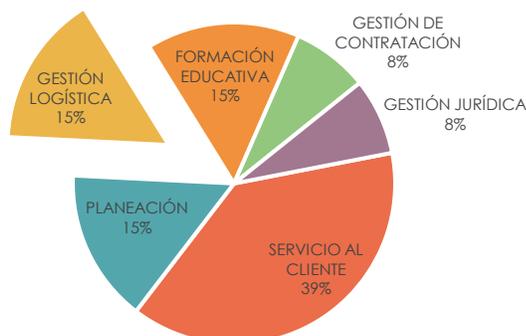
A corte 31 de diciembre de 2021 se presentan 13 solicitudes pendientes de trámite, que se encuentran dentro de los términos para dar respuesta y corresponden al 1% del total de solicitudes durante el segundo semestre del año 2021, en la siguiente tabla se describe por proceso, tema y tipo de solicitud:

PROCESO	TEMA	PETICIÓN
Formación Educativa	Beneficio Docente	2
Gestión de Contratación	Casos de Contratación	1
Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	1
Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	2
Planeación	Solicitud de Información Institucional	2
Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	5
TOTAL		13

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



PORCENTRAJE DE SOLICITUDES ABIERTAS POR PROCESO



- DIAS TRANSCURRIDOS DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS.**

En la siguiente tabla se relacionan las solicitudes abiertas frente al número de días transcurrido a 31 de diciembre de 2021 y el número de días fijado para su respuesta, esto con el fin de determinar si estas se encuentran dentro de los días fijados para dar trámite:

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	PLAZO (DIAS) DE ATENCIÓN MÁXIMA	DIAS TRANSCURRIDOS
7844135	2021-11-22	Formación Educativa	Beneficio Docente	30	29
7844339	2021-12-07	Formación Educativa	Beneficio Docente	30	18
7844347	2021-12-09	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	30	18
7844397	2021-12-14	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	30	14
7844404	2021-12-15	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	30	13
7844416	2021-12-16	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	30	12
7844454	2021-12-21	Planeación	Solicitud de Información Institucional	30	10
7844460	2021-12-22	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	30	8
7844461	2021-12-22	Planeación	Solicitud de Información Institucional	30	8
7844469	2021-12-24	Servicio al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	30	6
7844480	2021-12-30	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	2
7844482	2021-12-31	Gestión Logística	Beneficio (Sedes)	30	1
7844483	2021-12-31	Gestión de Contratación	Casos de Contratación	20	1

De acuerdo con la tabla anterior, ninguna de las solicitudes ha superado el límite de días fijado para la atención y/o trámite de las mismas.



- **COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE AÑO 2021 FRENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021.**

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas durante el periodo enero 02 a junio 30 de 21, frente al periodo de julio 01 a diciembre 30 del año 2021:

SEMESTRE	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS.
Enero a junio 2021	1440	1418	22
Julio a diciembre 2021	1215	1202	13
Variación	(-) 225	(-) 216	(-) 9

Se presentó una disminución general en cuanto a solicitudes recibidas, cerradas y abiertas, en un 15.6%, 15.2% y 40.9% respectivamente, frente al primer semestre del mismo año.

CONCLUSIONES.

- Dentro de la entidad se cuenta con varios canales para la respectiva radicación de alguna solicitud como lo son las líneas gratuitas nacionales, WhatsApp, Página Web Institucional, correos electrónicos, redes sociales y en la sede calle 72.
- En el periodo comprendido de julio 01 a diciembre 30 de 2021, fueron recibidas 1215 solicitudes, de las cuales se respondieron 1202 equivalente al 99%, y se encuentran pendientes de trámite 13 correspondientes al 1%, estas 13 solicitudes pendientes de trámite se encuentran dentro de los tiempos establecidos para su respuesta.
- Al comparar el segundo semestre del año 2021, frente al primer semestre del mismo año, se presentó una disminución del 15.6% en las solicitudes recibidas, 15.2% en las solicitudes cerradas y 40.9% en cuanto a las solicitudes abiertas.
- Los procesos de Gestión Logística, Formación Educativa y Servicio al Cliente, son los que más reciben solicitudes, ya que reciben el 85% del total de solicitudes allegadas a la entidad.



- Se recomienda adoptar medidas encaminadas a mejorar los tiempos de respuesta por parte de los procesos y así evitar que algunas solicitudes excedan los tiempos establecidos, ya que se presentaron 34 solicitudes que excedieron dichos tiempos.

ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO.

Jefe Oficina Auditoría Interna.

Computadores para Educar

Elaboró: Germán Andrés Laverde Bueno – Auditor Líder II.

Revisó: Alba Rocío Acosta Lozano – Auditora Interna, Jefe Oficina Auditoría Interna.