

MEMORANDO A.I. No *20241010000013 *

Para: Dr. LUIS MANUEL ESCOBAR MEDINA.
Secretario General
Representante Legal (Suplente)

Copia: ALFONSO GABRIEL QUINTERO BERRAZA
Subdirector Operativo

CARLOS ARTURO HERNANDEZ CARRILLO
Jefe Oficina Gestión Logística

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

Fecha: Enero 24 de 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 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 2023, 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 30 de diciembre 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 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 (<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 4 - Fecha: Febrero 2023.
- ✓ SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF DE PROCESOS SOLUCIONADORES Código: SC-002-P Versión 4 - Fecha: Julio 2023.
- ✓ RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MESA DE SERVICIO Código: SC-003-P Versión 3 - Fecha: Julio de 2023.

De acuerdo con el procedimiento *“RECEPCION DE SOLICITUDES Y DE ATENCION AL CLIENTE EN CENTRO DE CONTACTO (SC-003-P, V03)”*, 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 de la Mesa de Servicio. (...) **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 "PQRDF Segundo Semestre 2023" que contiene las solicitudes recibidas a lo largo del segundo semestre del año 2023, es decir las correspondientes desde el 01 de julio al 30 de diciembre, 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, V04), 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 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.

MEDIO	DESCRIPCION
	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 2023.

Las siguientes solicitudes corresponden a las pendientes de cierre a 30 de junio de 2023, esta auditoria procedió a revisar la fecha de cierre durante el segundo semestre

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	DIAS TRANS
924	24/05/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	14/07/2023	35
1187	7/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	21/07/2023	29
1227	9/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Acceso a Sistema de Capacitación	10/07/2023	19
1243	13/06/2023	Gestión Jurídica	Casos Jurídicos	11/07/2023	19
1248	13/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	25/07/2023	28
1317	15/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Licenciamiento Software	17/07/2023	21
1355	15/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	17/07/2023	21
1366	16/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	10/07/2023	15
1383	16/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	17/07/2023	20
1439	22/06/2023	Formación educativa	Oferta Educativa de CPE	5/07/2023	9
1448	22/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma a entidades publica / privada	12/07/2023	14
1465	23/06/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	10/07/2023	11
1468	23/06/2023	Formación Educativa	Certificación oferta educativa de CPE	7/07/2023	11
1471	23/06/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	6/07/2023	10
1513	27/06/2023	Gestión Jurídica	casos jurídicos	26/07/2023	22
1516	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9
1517	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9
1518	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9
1521	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9
1524	27/06/2023	Formación Educativa	Oferta educativa de CPE	24/07/2023	20
1526	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	FECHA DE CIERRE	DIAS TRANS
1527	27/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	9
1531	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	8
1532	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	19/07/2023	16
1533	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1534	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1535	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	8
1536	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1538	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1539	28/06/2023	Gestión de Soluciones Tecnológicas	Nuevas Soluciones Tecnológicas	26/07/2023	21
1541	28/06/2023	Servicio al Cliente	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1542	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1543	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	8
1544	28/06/2023	Gestión Logística	Laboratorios de Innovación	7/07/2023	8
1545	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	9
1553	28/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	8
1554	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	8
1555	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	10/07/2023	8
1556	29/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma a entidades publica / privada	7/07/2023	7
1557	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	11/07/2023	9
1558	29/06/2023	Sostenibilidad Ambiental	Retoma	10/07/2023	8
1564	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	7
1570	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	7/07/2023	7
1571	29/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	12/07/2023	10
1575	30/06/2023	Planeación	Solicitud de Información Institucional	11/07/2023	8
1576	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	12/07/2023	9
1577	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	12/07/2023	9
1579	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	12/07/2023	9
1582	30/06/2023	Gestión Logística	Laboratorios de Innovación	12/07/2023	9
1588	30/06/2023	Gestión Logística	Beneficios (Sedes)	19/07/2023	14

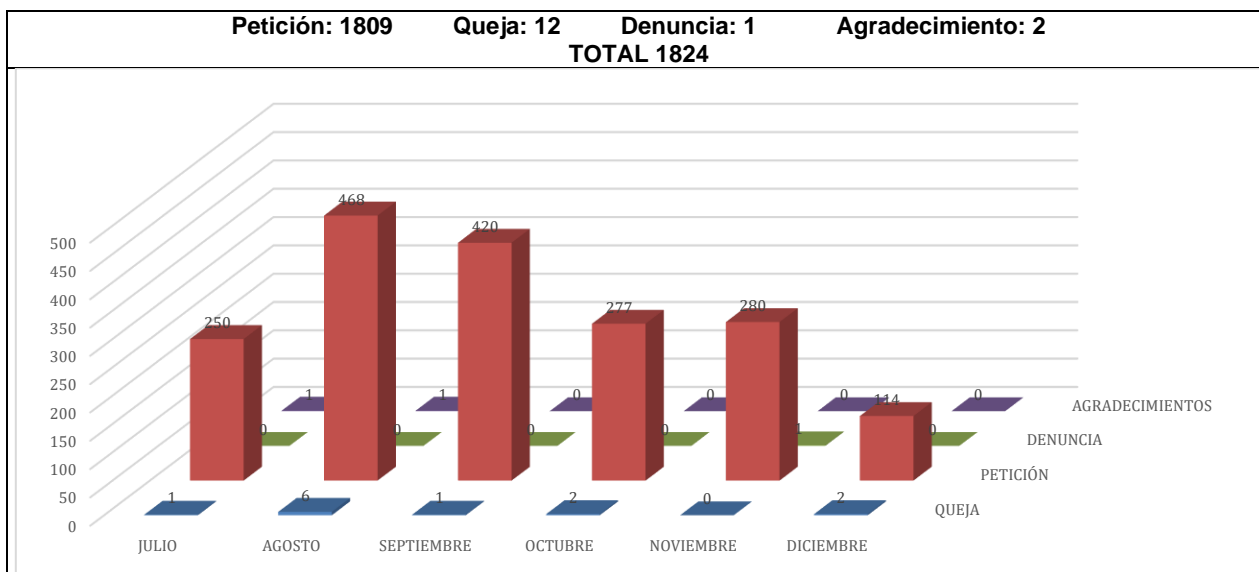
Las peticiones identificadas con los siguientes números de caso: 924, 1187, 1227, 1243, 1248, 1317, 1355, 1366, 1383, 1513, 1524, 1532, 1539 superaron los 15 días hábiles máximos definidos para dar trámite.

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

Durante el segundo semestre fueron allegadas 1824 solicitudes, las principales características de estas solicitudes se detallan a continuación:

6.2.1. CLASIFICACION SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO.

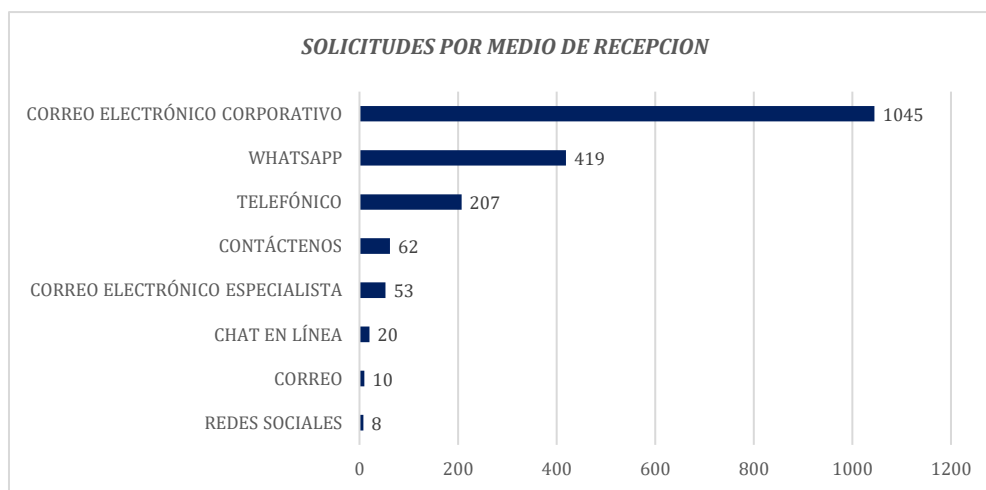
A continuación, se relacionan el número de solicitudes por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación / Agradecimiento):



Del total de las 1824 solicitudes recibidas, el 99,2% corresponde a peticiones, entre tanto, el 0,7% corresponde a quejas, el 0,1 a agradecimientos al igual que las denuncias.

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:

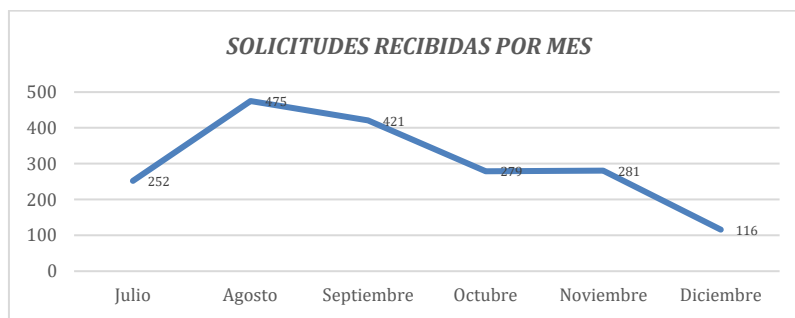
MEDIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico Corporativo	139	272	267	177	128	62	1045
WhatsApp	57	87	96	69	83	27	419
Telefónico	39	70	26	17	41	14	207
Contáctenos	9	20	14	7	6	6	62
Correo Electrónico Especialista	4	11	16	1	16	5	53
Chat en Línea	3	3	2	6	4	2	20
Correo		5		2	3		10
Redes Sociales	1	7					8
TOTAL	252	475	421	279	281	116	1824

Los tres medios por los cuales fueron recibidas el mayor número de solicitudes corresponden a Correo Electrónico Corporativo con el 57,3%, seguido por el WhatsApp con el 23%, y por Medio Telefónico (Líneas Gratuitas) con el 11,3% del total de solicitudes.

6.2.3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES Y POR PROCESO.

Durante el segundo semestre del año 2023, fueron recibidas 1824 solicitudes, las cuales son discriminadas en los siguientes meses:

MES	SOLICITUDES
Julio	252
Agosto	475
Septiembre	421
Octubre	279
Noviembre	281
Diciembre	116
TOTAL	1824



Los procesos que más recibieron solicitudes corresponden a:

- Gestión Logística con el 66,2%,
- Formación Educativa con el 16,1%,
- Sostenibilidad Ambiental con el 6,6%,
- Servicio al Cliente con el 5,4%,
- Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 2,4%,
- Planeación con el 1,0%,
- Gestión Jurídica con el 1,0%,

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

- Gestión de Talento Humano con el 0,5%,
- Gestión de Contratación con el 0,4% y finalmente,

- Gestión Administrativa y Financiera con el 0,3%.

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

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Formación Educativa	45	91	61	47	35	15	294
Gestión Administrativa y Financiera	1	3	1	-	-	-	5
Gestión de Contratación	1	1	2	1	3	-	8
Gestión de Soluciones Tecnológicas	5	6	7	13	9	3	43
Gestión de Talento Humano	-	3	3	-	3	1	10
Gestión Jurídica	5	5	5	1	1	1	18
Gestión Logística	158	309	301	187	174	79	1208
Planeación	6	6	1	2	3	1	19
Servicio al Cliente	15	29	10	12	22	10	98
Sostenibilidad Ambiental	16	22	30	16	31	6	121
TOTAL	252	475	421	279	281	116	1824

Porcentualmente, el comportamiento en los diferentes meses fue el siguiente: el mes de agosto con el 26% de las solicitudes recibidas, seguido por los meses de septiembre con el 23%, noviembre y octubre con el 15% respectivamente, julio con el 14%, y finalmente el mes de diciembre con el 6%.

6.2.4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO Y TEMA.

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

PROCESO	TEMA	No SOLICITUDES
SERVICIO AL CLIENTE	Beneficio (sedes)	1
	Solicitud especificaciones técnicas	24
	Valores terminales (resolución)	33
	Certificación oferta educativa de CPE	5
	Casos sin categoría	2
	Despacho de garantía	1
	Agradecimientos	2
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	6
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	23
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Transportadoras	1
	Casos de sostenibilidad ambiental	17
	Retoma	101
	Donaciones	1
PLANEACIÓN	Participación en proceso de subasta	2
	Solicitud de información institucional	19
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio docente	6
	Entidades operadoras	1
	Beneficio (sedes)	952
	Aclaraciones propiedad de terminales	2
	Valores terminales (resolución)	3
	Inscripción oferta educativa de CPE	1
	Entrega de terminales - novedad	25

PROCESO	TEMA	No SOLICITUDES
	Devolución de terminales	1
	Documentos de entrega / legalización de terminales	142
	Terminales asignados	1
	Despacho o entrega de terminales	1
	Acceso a sistema de capacitación	1
	Laboratorios de innovación	72
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	57
	Oferta educativa de CPE	38
	Contenidos educativos digitales	7
	Inscripción oferta educativa de CPE	182
	Certificación oferta educativa de CPE	9
	Eventos nacionales y regionales	1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Información de contratos	1
	Casos de contratación	7
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Casos de talento humano	5
	Certificación laboral	5
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Contenidos educativos digitales	1
	Corrección especificaciones técnicas	2
	Licenciamiento software	1
	Nuevas soluciones tecnológicas	12
	Acceso a sistema de capacitación	22
	Instalación y legalización de NST	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Facturación	3
	Certificados de retención / impuestos	2
GESTIÓN JURÍDICA	Casos jurídicos	16
	Derecho de petición	1
	Mal uso de los terminales CPE	1
TOTAL		1824

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

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	952
Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	182
Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	142
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	101
Gestión Logística	Laboratorios de innovación	72
Formación Educativa	Beneficio docente	57
Formación Educativa	Oferta educativa de CPE (1)	38
Servicio Al Cliente	Valores terminales (resolución)	33
Gestión Logística	Entrega de terminales - novedad	25
Servicio Al Cliente	Solicitud especificaciones técnicas	24

(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 1788 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
Julio	Julio	145	145
Agosto	Julio	107	456
	Agosto	349	
Septiembre	Agosto	124	506
	Septiembre	382	
Octubre	Agosto	2	284
	Septiembre	39	
	Octubre	243	
Noviembre	Octubre	36	293
	Noviembre	257	
Diciembre	Noviembre	24	104
	Diciembre	80	
TOTALES		1788	1788

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
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Gestión Logística	1208	89	316	356	191	173	58	1183
Formación Educativa	294	19	76	91	48	40	11	285
Sostenibilidad Ambiental	121	10	22	27	12	41	9	121
Servicio Al Cliente	98	14	28	9	9	25	12	97
Gestión De Soluciones Tecnológicas	43	3	4	6	14	7	9	43
Planeación	19	6	2	5	2	1	3	19
Gestión Jurídica	18	2	3	5	6		1	17
Gestión De Talento Humano	10		1	5		3	1	10
Gestión De Contratación	8	1	1	1	2	3		8
Gestión Administrativa Y Financiera	5	1	3	1				5
TOTAL	1824	145	456	506	284	293	104	1788

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

- Procesos con el 100% de solicitudes cerradas:
 - Sostenibilidad Ambiental,
 - Gestión de Soluciones Tecnológicas,
 - Planeación,
 - Gestión de Talento Humano,
 - Gestión de Contratación, y,
 - Gestión Administrativa y Financiera.

- Procesos con menos del 100% de las solicitudes cerradas
 - Servicio al Cliente ha cerrado el 99%,
 - Gestión Logística el 98%
 - Formación Educativa con el 97%, y,
 - Gestión Jurídica ha cerrado el 94%.

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	
Formación Educativa	253	32	285
Gestión De Soluciones Tecnológicas	25	18	43
Gestión Jurídica	9	8	17
Gestión Logística	1172	11	1183
Planeación	13	6	19
Servicio Al Cliente	91	6	97
Sostenibilidad Ambiental	115	6	121
Gestión Administrativa Y Financiera	5	-	5
Gestión De Contratación	8	-	8
Gestión De Talento Humano	10	-	10
Total	1701	87	1788

De las 1788 solicitudes atendidas durante el segundo semestre, 87 de ellas (equivalente al 5% de las solicitudes atendidas), fueron atendidas por fuera del tiempo estipulado para el trámite, siendo el proceso de Formación Educativa el que más atendió solicitudes por fuera de los 15 días hábiles con 32 solicitudes, el proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas con 18 solicitudes, Gestión Logística con 11 solicitudes, Gestión Jurídica con 8 solicitudes y los procesos de Planeación, Servicio al Cliente y Sostenibilidad Ambiental con 6 solicitudes para cada uno.

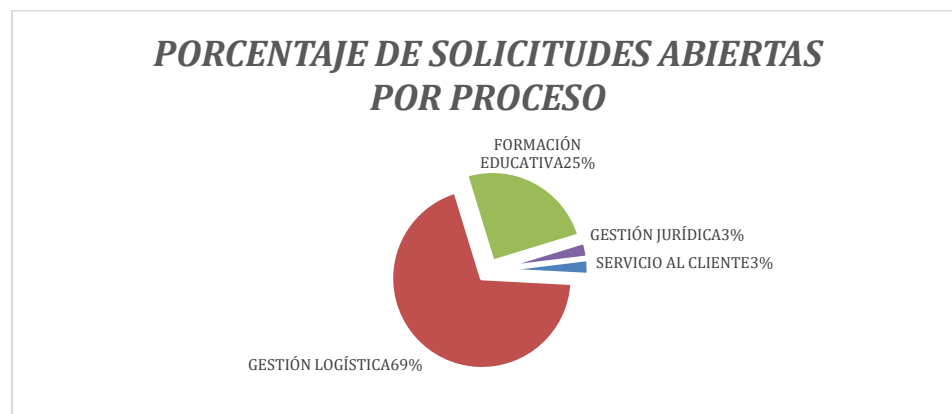
9. SOLICITUDES ABIERTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

A 30 de diciembre de 2023, se presentaron 36 solicitudes abiertas, estas corresponden al 2% de las solicitudes recibidas, en la siguiente tabla se detalla el proceso asociado así con el tema:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Formación Educativa	Beneficio docente	2
	Inscripción oferta educativa de CPE	4
	Oferta educativa de CPE	3
Gestión Jurídica	Casos jurídicos	1
Gestión Logística	Beneficio (sedes)	16

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	Documentos de entrega / legalización de terminales	4
	Entidades operadoras	1
	Entrega de terminales - novedad	2
	Laboratorios de innovación	2
Servicio Al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	1
TOTAL		36

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 diciembre de 2023, frente al número de días transcurridos, aclarando que el tiempo máximo para la atención está fijado en 15 días hábiles:

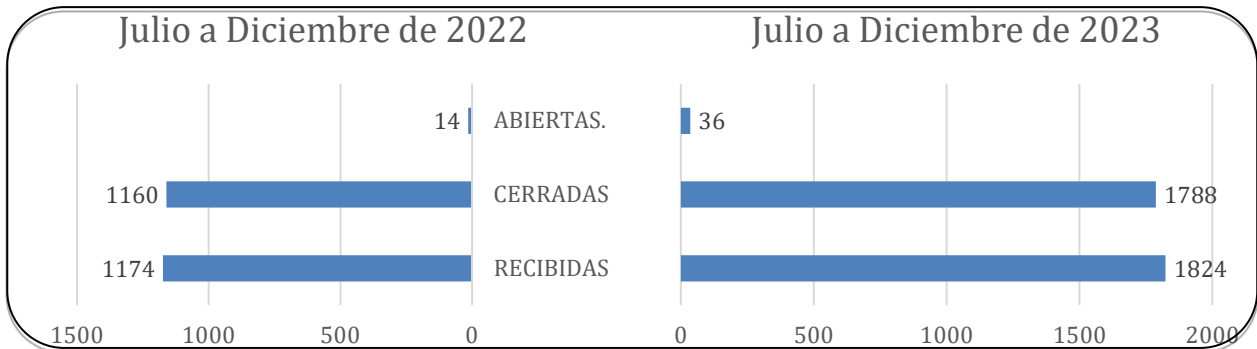
NÚMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	DÍAS TRANSCURRIDOS
5547	06/12/2023	Formación Educativa	Beneficio docente	18,00
5577	11/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	15,00
5640	15/12/2023	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	11,00
5644	15/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	11,00
5649	15/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	11,00
5650	15/12/2023	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	11,00
5662	18/12/2023	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	10,00
5665	18/12/2023	Gestión Logística	Entidades operadoras	10,00
5666	19/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	9,00
5667	19/12/2023	Gestión Jurídica	Casos jurídicos	9,00
5668	19/12/2023	Gestión Logística	Laboratorios de innovación	9,00

NUMERO DE CASO	FECHA DE REGISTRO	PROCESO	TEMA	DIAS TRANSCURRIDOS
5670	19/12/2023	Formación Educativa	Beneficio docente	9,00
5673	19/12/2023	Gestión Logística	Laboratorios de innovación	9,00
5675	19/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	9,00
5680	20/12/2023	Formación Educativa	Oferta educativa de CPE	8,00
5681	20/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	8,00
5684	20/12/2023	Gestión Logística	Entrega de terminales - novedad	8,00
5686	20/12/2023	Gestión Logística	Entrega de terminales - novedad	8,00
5690	20/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	8,00
5691	21/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	7,00
5692	21/12/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	7,00
5698	21/12/2023	Gestión Logística	Beneficio (sedes)	7,00
5702	22/12/2023	Formación Educativa	Oferta educativa de CPE	6,00
5710	26/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	4,00
5711	26/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	4,00
5713	26/12/2023	Formación Educativa	Oferta educativa de CPE	4,00
5718	27/12/2023	Servicio Al Cliente	Rastreo por hurto, robo o pérdida	3,00
5719	27/12/2023	Gestión Logística	Documentos de entrega / legalización de terminales	3,00
5720	27/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	3,00
5723	27/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	3,00
5725	28/12/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	2,00
5729	28/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	2,00
5734	28/12/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	2,00
5738	29/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	1,00
5741	29/12/2023	Gestión Logística	Beneficios (sedes)	1,00
5743	29/12/2023	Formación Educativa	Inscripción oferta educativa de CPE	1,00

De acuerdo con la tabla anterior, a fecha de realización del presente informe, **una solicitud identificada con el número de caso 5547 asociadas al proceso de Formación Educativa ha superado los quince días de trámite.**

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

A continuación, se presenta el comparativo de las solicitudes recibidas durante el periodo antes mencionado:



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

SEMESTRE	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS.
Julio a Diciembre de 2022	1174	1160	14
Julio a Diciembre de 2023	1824	1788	36
Variación Relativa	+ 650	+ 628	+ 22
Variación Porcentual	55,4%	54,1%	157,1%

Se presento un incremento bastante significativo en cuanto a las solicitudes recibidas, así como a las solicitudes cerradas y abiertas, esto de acuerdo con lo informado por el proceso de Servicio al Cliente influyen factores como el incremento de los beneficios entregados por CPE a los beneficiarios (Nuevas Soluciones Tecnológicas), y el interés por parte de la comunidad educativa de acceder a ellos, igualmente y en cuanto a Formación, el acceso por parte de docentes a la formación ofertada por Computadores para Educar.

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	
Formación Educativa	253	32	8	1	294
Gestión De Soluciones Tecnológicas	25	18	-	-	43
Gestión Jurídica	9	8	1	-	18
Gestión Logística	1172	11	25	-	1208
Planeación	13	6	-	-	19
Servicio Al Cliente	91	6	1	-	98
Sostenibilidad Ambiental	115	6	-	-	121
Gestión Administrativa Y Financiera	5	-	-	-	5
Gestión De Contratación	8	-	-	-	8
Gestión De Talento Humano	10	-	-	-	10
TOTAL	1701	87	35	1	1824

CONCLUSIONES.

- Se mantienen los canales diseñados para la recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía en general, estos son las líneas gratuitas nacionales, la línea de WhatsApp, Página Web Institucional, correos electrónicos, redes sociales y en la sede calle 72.
- Se presenta una solicitud abierta a 30 de diciembre de 2023, la cual supero los días fijados para dar respuesta que corresponden a 15 días hábiles, esta solicitud esta identificada con el número de caso 5547 asociada al proceso de Formación Educativa y cuenta con 18 días de tiempo transcurrido.
- Se presentó un incremento significativo en cuanto a las solicitudes tanto recibidas como cerradas y abiertas, al comparar el segundo semestre del año 2022 frente al mismo periodo del 2023, este incremento obedeció entre otras al aumento del interés por parte de la comunidad educativa en acceder a los beneficios ofrecidos por el programa y el interés de participar en la formación brindada por Computadores para Educar.
- Los cinco procesos a los cuales son direccionadas la mayor parte de las solicitudes corresponden a Gestión Logística, Servicio al Cliente, Formación Educativa, Sostenibilidad Ambiental con más del 50% de las solicitudes allegadas.
- Esta auditoria recomienda adoptar las medidas que sean necesarias con el fin de lograr la respuesta oportuna dentro de los tiempos fijados (15 días), a las solicitudes, ya que, durante el segundo semestre del año 2023, 87 de las 1824 solicitudes superaron el tiempo fijado.



GABRIEL DE JESUS OCHOA DIAZ.

Jefe Oficina Auditoría Interna.
Computadores para Educar

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