

**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 la 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:

| <b>SOLICITUD</b>        | <b>DIAS PARA EL TRAMITE (Días Hábiles).</b> |
|-------------------------|---|
| 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:

| <b>MEDIO</b>                | <b>DESCRIPCION</b>  |
|-----------------------------|---|
| Líneas Gratuitas Nacionales | 018000 919275<br>018000 919273<br>018000 949596<br>Horario de atención:<br>Lunes a viernes de 7am a 7pm<br>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 <a href="https://mibew.com">Mibew Messenger (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.   |

| 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         |

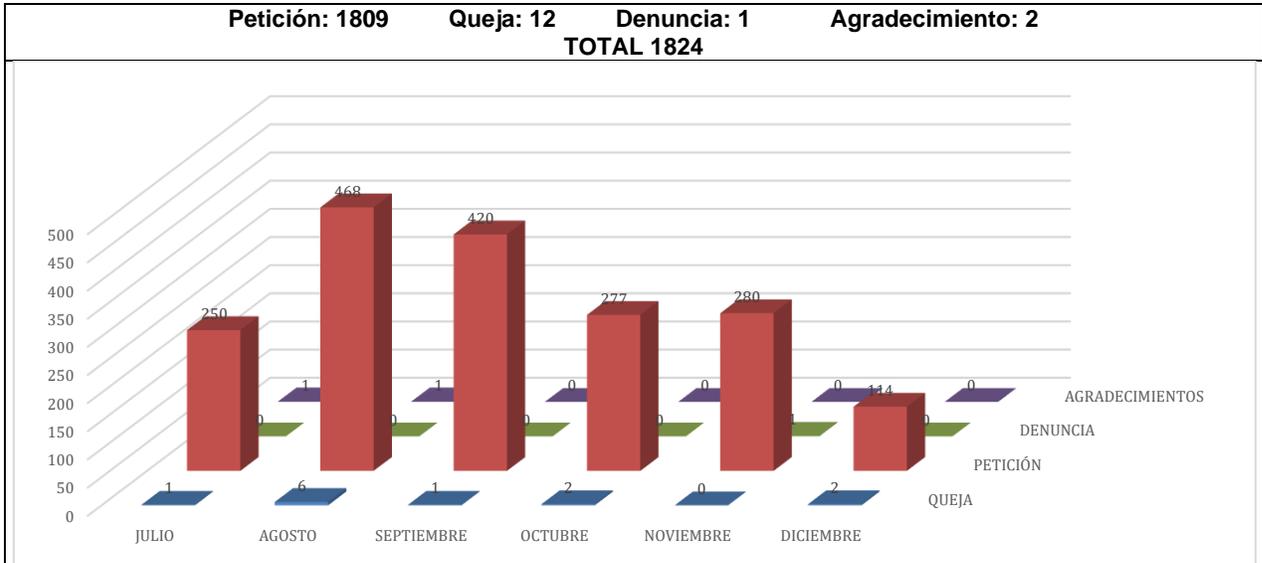
Las peticiones identificadas con los siguientes números de caso: 924, 1187, 1227, 1243, 1248, 1317, 1355, 1366, 1383, 1513, 1524, 1532, 1539 superaron los 15 días hábiles máximos definidos para dar trámite.

## 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.

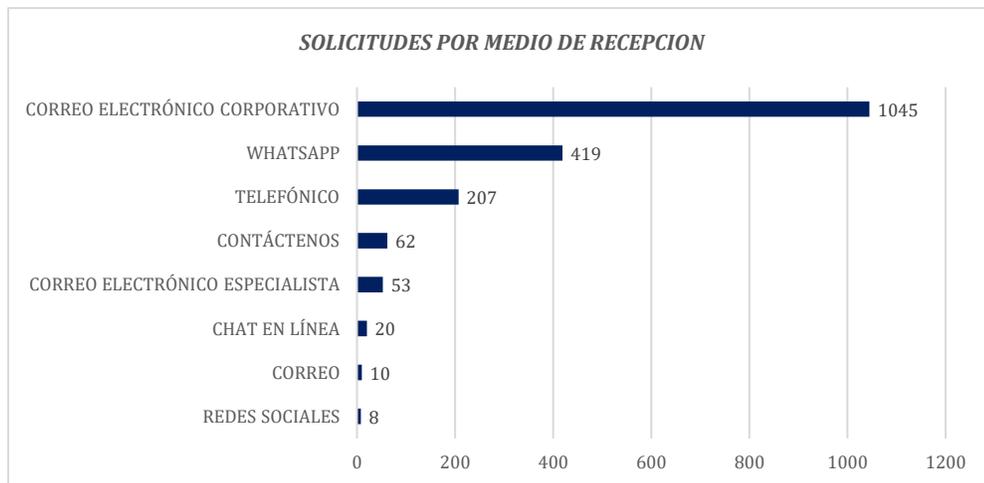
A continuación, se relacionan el número de solicitudes por tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación / Agradecimiento):



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         | <b>1045</b> |
| WhatsApp                        | 57         | 87         | 96         | 69         | 83         | 27         | <b>419</b>  |
| Teléfono                        | 39         | 70         | 26         | 17         | 41         | 14         | <b>207</b>  |
| Contáctenos                     | 9          | 20         | 14         | 7          | 6          | 6          | <b>62</b>   |
| Correo Electrónico Especialista | 4          | 11         | 16         | 1          | 16         | 5          | <b>53</b>   |
| Chat en Línea                   | 3          | 3          | 2          | 6          | 4          | 2          | <b>20</b>   |
| Correo                          |            | 5          |            | 2          | 3          |            | <b>10</b>   |
| Redes Sociales                  | 1          | 7          |            |            |            |            | <b>8</b>    |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>252</b> | <b>475</b> | <b>421</b> | <b>279</b> | <b>281</b> | <b>116</b> | <b>1824</b> |

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         |
| <b>TOTAL</b> | <b>1824</b> |



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:

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

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:

| <b>PROCESO</b>           | <b>TEMA</b>                            | <b>No SOLICITUDES</b> |
|--------------------------|--|-----------------------|
| 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              |
| <b>TOTAL</b>                        |  | <b>1824</b>    |

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          |             |
| <b>TOTALES</b> |                  | <b>1788</b> | <b>1788</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       |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
|                                     |                       | 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           |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1824</b>           | <b>145</b>                           | <b>456</b> | <b>506</b> | <b>284</b> | <b>293</b> | <b>104</b> | <b>1788</b> |

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:

| <i>Proceso</i>                      | <b>CERRADAS</b>  |                 | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------------|------------------|-----------------|--------------|
|                                     | <b>OPORTUNAS</b> | <b>VENCIDAS</b> |              |
| 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           |
| <b>Total</b>                        | <b>1701</b>      | <b>87</b>       | <b>1788</b>  |

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.

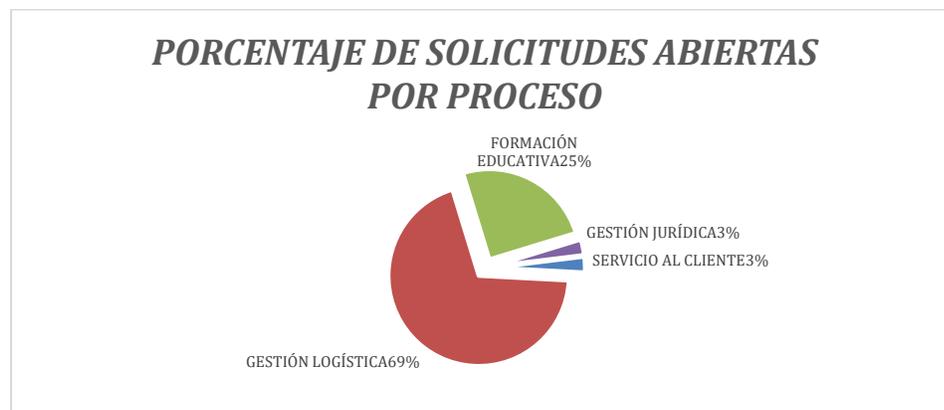
## 9. SOLICITUDES ABIERTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

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:

| <b>PROCESO</b>      | <b>TEMA</b>                         | <b>SOLICITUDES</b> |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------|
| 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 |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>36</b>                         |

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:

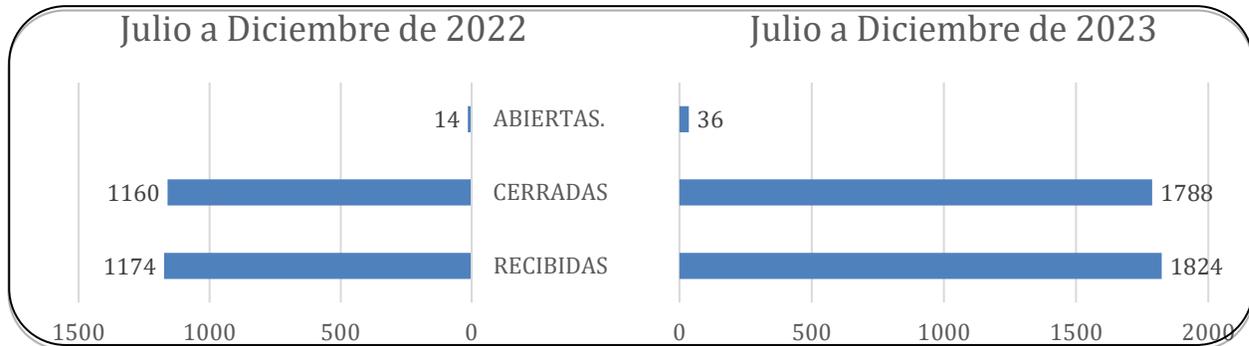
| NUMERO DE CASO | FECHA DE REGISTRO | PROCESO             | TEMA   | DIAS TRANSCURRIDOS |
|----------------|-------------------|---------------------|--|--------------------|
| 5547           | 06/12/2023        | Formación Educativa | Beneficio docente                                  | 18,00              |
| 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               |

| <b>NUMERO DE CASO</b> | <b>FECHA DE REGISTRO</b> | <b>PROCESO</b>      | <b>TEMA</b>  | <b>DIAS TRANSCURRIDOS</b> |
|-----------------------|--------------------------|---------------------|--|---------------------------|
| 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 perdida                  | 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.

| <b>SEMESTRE</b>           | <b>RECIBIDAS</b> | <b>CERRADAS</b> | <b>ABIERTAS.</b> |
|---------------------------|------------------|-----------------|------------------|
| 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 presentó 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.

| <b>PROCESO</b>                      | <b>CERRADO</b>                        |  | <b>ABIERTO</b>                           |   | <b>TOTAL</b> |
|-------------------------------------|---------------------------------------|--|--|---|--------------|
|                                     | <b>Dentro de los 15 primeros días</b> | <b>Después de los primeros 15 días</b> | <b>Dentro de los 15 días estipulados</b> | <b>Fuera de los 15 días estipulados</b> |              |
| Formación Educativa                 | 253                                   | 32                                     | 8  | 1                                       | <b>294</b>   |
| Gestión De Soluciones Tecnológicas  | 25                                    | 18                                     | -  | -                                       | <b>43</b>    |
| Gestión Jurídica                    | 9                                     | 8                                      | 1  | -                                       | <b>18</b>    |
| Gestión Logística                   | 1172                                  | 11                                     | 25                                       | -                                       | <b>1208</b>  |
| Planeación                          | 13                                    | 6                                      | -  | -                                       | <b>19</b>    |
| Servicio Al Cliente                 | 91                                    | 6                                      | 1  | -                                       | <b>98</b>    |
| Sostenibilidad Ambiental            | 115                                   | 6                                      | -  | -                                       | <b>121</b>   |
| Gestión Administrativa Y Financiera | 5                                     | -                                      | -  | -                                       | <b>5</b>     |
| Gestión De Contratación             | 8                                     | -                                      | -  | -                                       | <b>8</b>     |
| Gestión De Talento Humano           | 10                                    | -                                      | -  | -                                       | <b>10</b>    |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>1701</b>                           | <b>87</b>                              | <b>35</b>                                | <b>1</b>                                | <b>1824</b>  |

### **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.