

MEMORANDO A.I. No. 01-2016

Para: Javier E. Caballero Moreno
Profesional Especializado 8

Copia: Dr. Reynel Fernando Bedoya Rodriguez
Director Ejecutivo
Ing. Luis R. Valderrama C.
Coordinador Logístico

De: AUDITORA INTERNA.

Fecha: 19 de enero de 2016.

Asunto: Informe Peticiones, Quejas y Reclamos

*Recibí
21-01-16
9:14*

A continuación me permito presentar el informe correspondiente a la auditoria de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas durante el periodo comprendido entre el 02 de enero al 31 de diciembre de 2015;

1. OBJETIVO

- Verificar el reporte de las Peticiones, Quejas y Reclamos realizados a Computadores para Educar suministrados por la Coordinación Mesa de Ayuda Técnica (MAT).

2. BASE DE REVISIÓN.

Se utilizó como base de revisión lo siguiente:

- Cuadro control suministrado por el área de Reporte PQRs, que contiene el recibo y salida de las PQRs durante el periodo mencionado.

3. METODOLOGIA.

Los aspectos de análisis de la información son:

- Fecha de Recepción
- Fecha (mes) de respuesta.
- No de PQRs abierta a la fecha
- No de PQRs cerradas a la fecha
- No. de PQRs por proceso

Luis Valderrama

*Recibí:
FV (M3M)
21-01-16
8:20 am.*

- Días promedio de respuesta y tiempo de vencida

4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

4.1 Comparativo solicitudes año 2015 vs año 2014

ESTADO	2015	2014	VARIACION
Solicitudes Recibidas	1133	1314	Disminuyo 13.8%
Solicitudes Cerradas	915	1259	Disminuyo 27.3%
Solicitudes Abiertas	218	55	Aumento 396.4%

4.1.1 Por procesos

PROCESO	2015	2014
Administrativa	1	
Donaciones	1	
Gestión Logística	160	21
Jurídica	1	
Mantenimiento	4	
Mesa de Ayuda	6	
Pedagogía	1	1
Producción	9	23
Servicio al Cliente	30	10
Pendiente Por Definir	5	
TOTAL	218	55

Se observa que los procesos de mayor representación son: el proceso de gestión logística al aumentar en forma significativa el número de solicitudes pendientes de respuesta al pasar de 21 para la vigencia 2014 a 160 a diciembre de 2015 y el proceso de servicio al cliente de 10 solicitudes abiertas en el año 2014 a 30 en el año 2015.

4.1.2. Por tema

SOLICITUDES ABIERTAS POR TEMA DE CONSULTA		
TEMA	2014	2015
Alistamiento		4
Asesoría o Capacitación	1	20
Beneficios	1	58
Beneficios Densificación		16
Beneficios Reposición		11
Beneficios Penetración	1	2
Robo Perdida		5
Corrección Especificaciones Técnicas	7	4
Despacho		1
Despacho Errado	1	1
Despacho Garantía		1
DVD de restauración	7	
Entidades Operadoras	2	
Entrega Inicial		21
Entrega Inicial – Novedad	9	6
Entrega Inicial - Partes Faltantes	6	4
Entrega Inicial - Partes Faltantes.CRDP	4	
Entrega Inicial sin Gestor		1
Equipos Asignados		5
Garantía Centro	8	8
Garantía en Zona	1	
Interventoría Macgregor	3	
Instalación		2
Licenciamiento Software		2
Queja servicio CPE		2
Solicitud Especificaciones		12
Transportadoras		1
Valores Equipos		31
Solicitud de Información	4	
Total general	55	218

Los temas de mayor representación son:

Beneficios: pasa de 1 solicitud abierta en el año 2014 a 58 para el año 2015
Entrega Inicial: al pasar de 0 solicitudes a 21 solicitud abierta en el año 2015 y
Valores de equipos: de 0 solicitudes a 31 abiertas para la vigencia 2015.

4.2 SOLICITUDES AÑO 2015

Durante el periodo se recibieron un total de 1.133 peticiones,

4.2.1 Por proceso

SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL AÑO				
PROCESO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL
Administrativa	2	0	0	2
Donaciones	3	1	0	4
Gestión de residuos	61	3		64
Gestión Humana		1		1
Gestión Logística	506	62	30	598
Jurídica	3		2	5
Mantenimiento	19	10	8	37
Mesa de Ayuda	36	3	10	49
Pedagogía	46	11	12	69
Pendiente por Definir	13	4		17
Producción	40	6		46
Servicio al Cliente	132	75	34	241
TOTAL	861	176	96	1133

De acuerdo a la tabla anterior, las áreas con mayor número de solicitudes son:

Gestión Logística con el 52.8%,
 Servicio al Cliente con el 21.3%,
 Pedagogía con el 6.1%,
 Gestión de Residuos con el 5.6%,
 Mesa de Ayuda con el 4.3%,
 Producción con el 4.1%



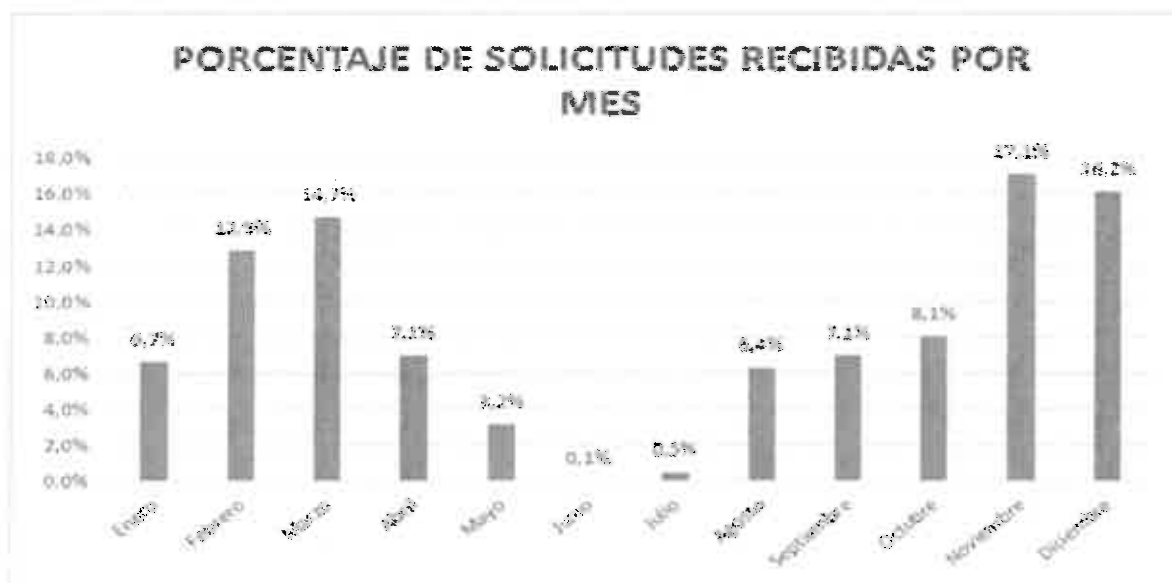
4.2.2 Por proceso y por mes

PROCESO	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Administrativa											1	1	2
Donaciones	1	1								1		1	4
Gestión de Residuos	4	18	13	8	4			2	6	1	7	1	64
Gestión Humana								1					1
Gestión Logística	53	94	113	39	24		2	44	48	43	75	63	598
Jurídica								2	2		1		5
Mantenimiento	8		3		1			1			4	20	37
Mesa de Ayuda									2	8	20	19	49
Pedagogía	1	2	6	1	2				7	7	19	24	69
Producción		5	16	6	2			5	4	4	4		46
Servicio al Cliente	9	26	16	26	3	1	2	17	8	23	58	52	241
Pendiente por Definir							2		3	5	5	2	17
Total	76	146	167	80	36	1	6	72	80	92	194	183	1133

Del total de las 1.133 solicitudes recibidas en el año, los meses con mayor número de peticiones son;

Noviembre con el 17.1%,
Diciembre con el 16.2%,

Marzo con el 14.7%,
Febrero con el 12.9%,
Octubre con el 8.1%,



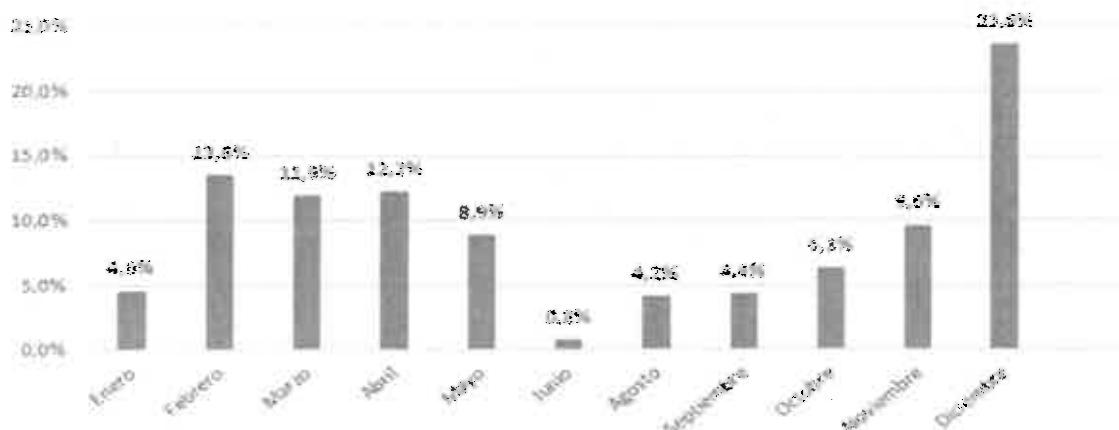
4.2.3. Solicitudes cerradas

4.2.3.1. Por Proceso y por mes

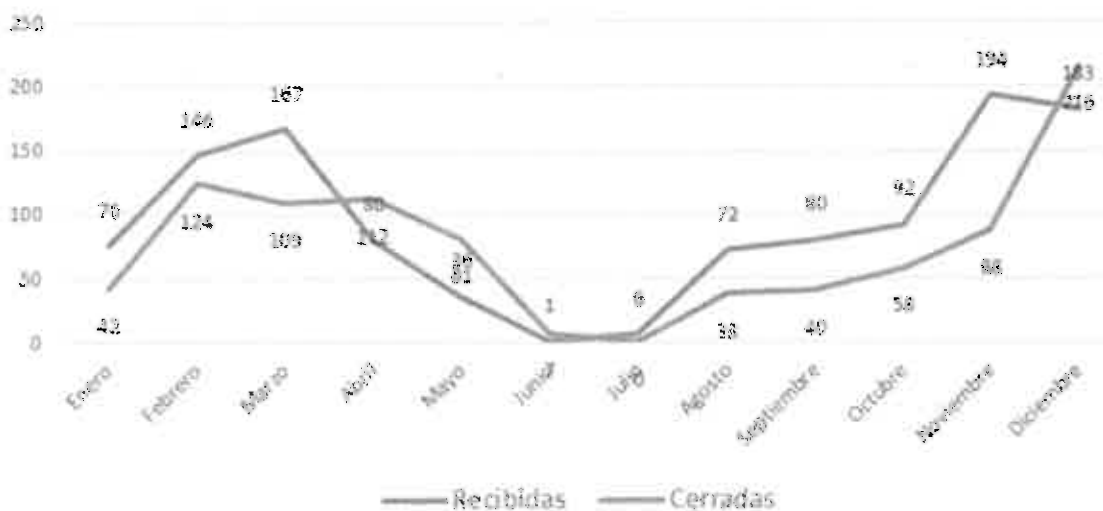
PROCESO	MES											Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Administrativa											1	1
Donaciones		2									1	3
Gestión de Residuos	4	16	14	8	5			6	1	7	3	64
Gestión Humana							1					1
Gestión Logística	27	73	70	76	61	1	14	18	17	17	64	438
Jurídica									2		2	4
Mantenimiento	2	6	1	2	1		1				20	33
Mesa de Ayuda									5	11	27	43
Pedagogía	1	2	2	5		2		3	5	16	32	68
Producción		4	7	2	3		11	3	7			37
Servicio al Cliente	8	21	15	19	11	4	11	9	17	34	62	211
Pendiente por Definir								1	4	3	4	12
Total	42	124	109	112	81	7	38	40	58	88	216	915

Del total de las solicitudes recibidas, fueron atendidas y cerradas 915 que corresponden al 81%

PORCENTAJE DE SOLICITUDES CERRADAS POR MES



COMPARATIVO ENTRE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS FRENTE A LAS CERRADAS



4.2.4. Solicitudes Abiertas.

Se encuentran un total de 218 solicitudes pendientes de trámite (abiertas)

4.2.4.1 Por proceso

A continuación se detallan las solicitudes abiertas:

TEMA	PROCESO										TOTAL
	Administrativa	Donaciones	Gestión Logística	Jurídica	Mantenimiento	Mesa de Ayuda	Pedagogía	Producción	Servicio al cliente	Pendiente Por Definir	
Alistamiento	1		1						1	1	4
Asesoría o Capacitación		1	4	1	2	1	1		9	1	20
Beneficios			56			2					58
Beneficios Densificación			16								16
Beneficios Reposición (Obsolescencia)			11								11
Bloqueo por Robo / Perdida					1				2	2	5
Corrección Especificaciones Técnicas						1		3			4
Despacho			1								1
Despacho Errado								1			1
Despacho Garantía									1		1
Entrega Inicial			21								21
Entrega Inicial - Novedad			5						1		6
Entrega Inicial - Partes Faltantes			3						1		4
Entrega Inicial sin Gestor			1								1
Equipos Asignados			1			1		3			5
Garantía Centro									8		8
Instalación			1							1	2
Licenciamiento software					1	1					2
Queja Servicio CPE			2								2
Solicitud Especificaciones Técnicas			3					2	7		12
Transportadoras			1								1
Valores Equipos (Resolución)			31								31
Beneficio Penetración			2								2
TOTAL	1	1	160	1	4	6	1	9	30	5	218

El comportamiento en porcentaje de las solicitudes abiertas es:

Gestión Logística corresponde al 73.4%,
 Servicio al Cliente presenta el 13.8%,
 Producción con el 4.1%
 Mesa de Ayuda con el 2.8%,
 Pendiente por Definir con el 2.3%,
 Mantenimiento con el 1.8%, y
 Administrativa, Donaciones, Jurídica y Pedagogía con el 0.5% cada una.

4.2.4.2. Por mes

PROCESO	MES															TOTAL
	Julio	Agosto			Septiembre		Octubre			Noviembre			Diciembre			
	Petición	Petición	Queja	Reclamo	Petición	Queja	Petición	Queja	Reclamo	Petición	Queja	Reclamo	Petición	Queja	Reclamo	
Administrativa										1						1
Donaciones							1									1
Gestión Logística		4	1	2	20	1	25	4	1	28	5	16	45	5	3	160
Jurídica					1											1
Mantenimiento													3	1		4
Mesa de Ayuda							1			1	1		2	1		6
Pedagogía														1		1
Producción		1					1	3		3	1					9
Servicio al Cliente		2	1		1					1	5	1	15	1	3	30
Pendiente por Definir	2				1					1			1			5
TOTAL	2	7	2	2	23	1	28	7	1	35	12	17	66	9	6	218

Esta auditoria evidencio que a 31 de diciembre de 2015, existen solicitudes pendientes de respuesta desde el mes de julio de 2015.

4.2.4.3 Por número de días de vencimiento

PROCESO	DIAS TRANSCURRIDOS			TOTAL
	De 1 a 15 días	De 16 a 50 días	Más de 50 días	
Administrativa	0	1	0	1
Donaciones	0	0	1	1
Gestión Logística	14	79	67	160
Jurídica	0	0	1	1
Mantenimiento	1	3	0	4
Mesa de Ayuda	2	1	3	6
Pedagogía	1	0	0	1
Producción	0	1	8	9
Servicio al Cliente	7	18	5	30

Pendiente por Definir	1	1	3	5
TOTAL	26	104	88	218

No se está dando cumplimiento a los tiempos de respuesta plasmados en el manual de servicio al cliente, teniendo en cuenta que el máximo plazo de respuesta a las solicitudes corresponde a 10 días y la tabla anterior muestra que existen:

88 solicitudes con más de 50 días de vencida representando un 40.4%
104 solicitudes abiertas con un vencimiento entre 16 y 50 días, correspondiente al 48%

Del análisis se observa que el 88.4% de las solicitudes abiertas se encuentran vencidas.

4.2.4.3 Por área

A continuación se relacionan las solicitudes abiertas por área:

4.2.4.4 Gestión Administrativa.

Presenta una solicitud abierta con 38 días.

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Alistamiento	66125	23/11/2015	38

4.2.4.5 Donaciones.

Presenta una solicitud con 66 días.

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Asesoría o Capacitación	64878	26/10/2015	66

4.2.4.6 Gestión Logística

Este proceso cuenta con 160 solicitudes abiertas:

- Entre 1 y 15 días (14)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Beneficios	68292	16/12/2015	15
	68417	21/12/2015	10
	68486	24/12/2015	7
	68494	25/12/2015	6
	68516	28/12/2015	3

Beneficios. Reposición (Obsolescencia)	68497	26/12/2015	5
Entrega Inicial	68442	22/12/2015	9
	68526	29/12/2015	2
Valores Equipos (Resolución)	68374	18/12/2015	13
	68404	21/12/2015	10
	68438	22/12/2015	9
	68439	22/12/2015	9
	68440	22/12/2015	9
	68491	24/12/2015	7

- Entre 16 y 50 días.(79)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Asesoría o Capacitación	67546	04/12/2015	27
	67578	04/12/2015	27
Beneficios	65362	11/11/2015	50
	65483	12/11/2015	49
	65681	17/11/2015	44
	65705	18/11/2015	43
	65726	18/11/2015	43
	65997	21/11/2015	40
	66126	23/11/2015	38
	66146	23/11/2015	38
	66795	27/11/2015	34
	67063	01/12/2015	30
	67384	03/12/2015	28
	67537	04/12/2015	27
	67646	05/12/2015	26
	67778	09/12/2015	22
	68021	11/12/2015	20
	68057	11/12/2015	20
Beneficios. Densificación	65504	13/11/2015	48
	66555	26/11/2015	35
	67782	09/12/2015	22
	68041	11/12/2015	20
Beneficios. Reposición (Obsolescencia)	66307	24/11/2015	37
	66477	25/11/2015	36
	67380	03/12/2015	28
	67494	03/12/2015	28
Despacho	67846	09/12/2015	22
	65584	13/11/2015	48
Entrega Inicial	65679	17/11/2015	44
	65750	18/11/2015	43
	65805	19/11/2015	42
	65812	19/11/2015	42
	65844	19/11/2015	42
	66204	24/11/2015	37
	66233	24/11/2015	37
	66271	24/11/2015	37
	66308	25/11/2015	36

	66598	26/11/2015	35
	66620	26/11/2015	35
	66704	27/11/2015	34
	66838	28/11/2015	33
	66839	28/11/2015	33
	66945	30/11/2015	31
	67866	09/12/2015	22
	68111	14/12/2015	17
Entrega Inicial - Novedad	66314	25/11/2015	36
	67824	09/12/2015	22
	67918	10/12/2015	21
	68201	15/12/2015	16
Entrega Inicial - Partes Faltantes	66445	25/11/2015	36
	66685	27/11/2015	34
	68129	14/12/2015	17
Solicitud Especificaciones Técnicas	68204	15/12/2015	16
	68206	15/12/2015	16
Transportadoras	66058	23/11/2015	38
Valores Equipos (Resolución)	65346	11/11/2015	50
	65579	13/11/2015	48
	65707	18/11/2015	43
	65720	18/11/2015	43
	65955	20/11/2015	41
	66057	23/11/2015	38
	66764	27/11/2015	34
	67066	01/12/2015	30
	67169	02/12/2015	29
	67185	02/12/2015	29
	67240	02/12/2015	29
	67269	02/12/2015	29
	67310	02/12/2015	29
	67542	04/12/2015	27
	67771	09/12/2015	22
	67794	09/12/2015	22
	67833	09/12/2015	22
	67883	10/12/2015	21
	67887	10/12/2015	21
	67962	10/12/2015	21
	68137	14/12/2015	17
	68157	15/12/2015	16
	68158	15/12/2015	16
	68159	15/12/2015	16

- Más de 50 días.(67)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Alistamiento	64391	13/10/2015	79
Asesoría o Capacitación	63024	02/09/2015	120
	64472	14/10/2015	78
Beneficio. Penetración	62481	27/08/2015	126
	62781	31/08/2015	122



Beneficios	62220	20/08/2015	133
	63269	04/09/2015	118
	63283	05/09/2015	117
	63339	07/09/2015	115
	63353	07/09/2015	115
	63491	10/09/2015	112
	63492	10/09/2015	112
	63668	16/09/2015	106
	63712	17/09/2015	105
	63765	18/09/2015	104
	63863	22/09/2015	100
	63952	24/09/2015	98
	63961	25/09/2015	97
	64075	29/09/2015	93
	64131	01/10/2015	91
	64163	02/10/2015	90
	64195	04/10/2015	88
	64261	06/10/2015	86
	64333	08/10/2015	84
	64393	13/10/2015	79
	64469	14/10/2015	78
	64531	15/10/2015	77
	64683	20/10/2015	72
	64713	20/10/2015	72
	64898	27/10/2015	65
	64926	28/10/2015	64
	64939	28/10/2015	64
	65120	04/11/2015	57
	65159	05/11/2015	56
	65166	05/11/2015	56
	65251	09/11/2015	52
	65252	09/11/2015	52
	65253	09/11/2015	52
	65266	09/11/2015	52
	65301	10/11/2015	51
Beneficios. Densificación	61733	06/08/2015	147
	61801	11/08/2015	142
	63352	07/09/2015	115
	63570	14/09/2015	108
	63734	17/09/2015	105
	64162	02/10/2015	90
	64256	06/10/2015	86
	64294	07/10/2015	85
	64344	09/10/2015	83
	64370	09/10/2015	83
	64751	21/10/2015	71
	64848	23/10/2015	69
Beneficios. Reposición (Obsolescencia)	63338	07/09/2015	115
	64739	21/10/2015	71
	64968	29/10/2015	63
	65013	29/10/2015	63
	65025	30/10/2015	62

Entrega Inicial	63371	08/09/2015	114
	63810	21/09/2015	101
Entrega Inicial - Novedad	65100	03/11/2015	58
Entrega Inicial sin Gestor	65061	31/10/2015	61
Equipos Asignados	63644	16/09/2015	106
Instalación	64432	13/10/2015	79
Queja Servicio CPE	62036	12/08/2015	141
	64960	28/10/2015	64
Solicitud Especificaciones Técnicas	62401	25/08/2015	128
Valores Equipos (Resolución)	64764	21/10/2015	71

4.2.4.7 Jurídica.

El área de Jurídica presenta una solicitud vencida con más de 50 días para su respectivo trámite.

- Más de 50 días.

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
N/A	63645	16/09/2015	106

4.2.4.8 Mantenimiento.

El proceso de Mantenimiento presenta 4 solicitudes abiertas.

- Entre 1 y 15 días (1)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Bloqueo por Robo / Perdida	68490	24/12/2015	7

- Entre 16 y 50 días (3)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Licenciamiento Software	67964	10/12/2015	21
Asesoría o Capacitación	68026	11/12/2015	20
	68080	12/12/2015	19

4.2.4.9 Mesa de Ayuda.

La Mesa de Ayuda presenta 6 solicitudes abiertas.

- Entre 1 – 15 días.(2)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
------	----------------	--------------------	--------------------

Beneficios	68502	27/12/2015	4
	68519	29/12/2015	2

- Entre 16 y 50 días de tiempo. (1)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Licenciamiento Software	67664	06/12/2015	25

- Con más de 50 días de vencimiento (3)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Corrección Especificaciones Técnicas	65029	30/10/2015	62
Equipos Asignados	65126	04/11/2015	57
Asesoría o Capacitación	65272	09/11/2015	52

4.2.4.10 Pedagogía

El proceso de Pedagogía presenta una solicitud abierta en el periodo comprendido entre 1 y 15 días.

- Entre 1 y 15 días.

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Asesoría o Capacitación	68424	21/12/2015	10

4.2.4.11 Producción

El proceso de Producción presenta nueve solicitudes abiertas, una con más de 50 días de trámite y ocho con más de 50 días.

- Entre 16 y 50 días (1).

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Corrección Especificaciones Técnicas	65916	20/11/2015	41

- Más de 50 días. (8)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Corrección Especificaciones Técnicas	62234	20/08/2015	133
	64794	22/10/2015	70
Despacho Errado	64319	08/10/2015	84
Equipos Asignados	64196	04/10/2015	88

	64396	13/10/2015	79
	65273	09/11/2015	52
Solicitud Especificaciones Técnicas	65279	09/11/2015	52
	65315	10/11/2015	51

4.2.4.12 Servicio al cliente.

El proceso de Servicio al Cliente presenta treinta solicitudes abiertas, siete entre 1 y 15 días, diez y ocho una entre 16 y 50 días, y cinco con más de 50 días.

- Entre 1 y 15 días.(7)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Asesoría o Capacitación	68386	19/12/2015	12
	68401	21/12/2015	10
	68453	22/12/2015	9
Bloqueo por Robo / Perdida	68261	16/12/2015	15
	68460	22/12/2015	9
Garantía Centro	68485	24/12/2015	7
	68496	26/12/2015	5

- Entre 16 y 50 días.(18)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Asesoría o Capacitación	66820	28/11/2015	33
	67330	02/12/2015	29
	67334	02/12/2015	29
	67512	03/12/2015	28
	68001	11/12/2015	20
	68039	11/12/2015	20
Despacho Garantía	65383	11/11/2015	50
Entrega Inicial - Novedad	66870	30/11/2015	31
Entrega Inicial - Partes Faltantes	65684	18/11/2015	43
Garantía Centro	65972	20/11/2015	41
	65996	21/11/2015	40
	67312	02/12/2015	29
	67684	07/12/2015	24
Solicitud Especificaciones Técnicas	67770	09/12/2015	22
	67949	10/12/2015	21

	67961	10/12/2015	21
	68156	15/12/2015	16
	68166	15/12/2015	16

- Más de 50 días. (5)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Alistamiento	63946	24/09/2015	98
Garantía Centro	61702	05/08/2015	148
	65287	10/11/2015	51
Solicitud Especificaciones Técnicas	61761	10/08/2015	143
	61815	11/08/2015	142

4.2.4.13 Pendiente por definir.

Las solicitudes definidas como pendiente por definir presenta un total de 5 solicitudes, dentro de las cuales una se encuentra en los primeros 15 días de trámite, una entre 16 y 50 días y tres con más de 50 días.

- Entre 1 y 15 días. (1)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Alistamiento	68530	29/12/2015	2

- Entre 16 y 50 días. (1)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Instalación	65370	11/11/2015	50

- Más de 50 días.(3)

TEMA	NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	DIAS TRANSCURRIDOS
Bloqueo por Robo / Perdida	60861	01/07/2015	183
	61161	13/07/2015	171
Asesoría o Capacitación	63569	14/09/2015	108

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- No se está dando cumplimiento a los acuerdos de servicios, al evidenciar que se presenta un gran número de solicitudes abiertas. Durante la

vigencia 2015 se recibieron 1.133 solicitudes de las cuales 218 se encuentran abiertas representando un 19%.

- Genera preocupación el observar, que de las solicitudes abiertas, un total de 88 solicitudes se encuentran con vencimiento superiores a 50 días lo que representa el 40.4% del total de solicitudes abiertas y 104 solicitudes entre 16 y 50 días con un 47.7%
- Se recomienda actualizar el manual de servicio al cliente, con el fin de que se respuesta oportuna y se cumplan los lineamientos y tiempos para dar respuesta oportuna a las solicitudes.
-
- Efectuar un plan de choque que permita dar respuesta a las solicitudes abiertas con más de 50 días de haber sido recepcionadas por Computadores para Educar,
- Se puede concluir que aunque durante la vigencia 2015 se recibieron menor cantidad de PQRs (1.133) frente al año 2014 (1314) fue mayor el número de solicitudes que quedaron pendientes de dar respuesta.
- No es claro, el por qué, se presentan solicitudes que durante en el mes de diciembre se asignan a dos nuevas categorías, pero en el reporte correspondiente al mes de noviembre de 2015 estaban asignadas a procesos de la Entidad
- Asignados a Mesa de Ayuda Técnica:

NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	ASIGNADA SEGÚN REPORTE DE 30 NOVIEMBRE DE 2015	TEMA
65029	30/10/2015	PRODUCCION	Corrección Especificaciones Técnicas
65126	04/11/2015	SERVICIO AL CLIENTE	Equipos Asignados
65272	09/11/2015	SERVICIO AL CLIENTE	Asesoría o Capacitación

Los anteriores radicados fueron asignados a Mesa de ayuda técnica, habiendo sido inicialmente a Producción y Servicio al cliente.

- Asignado a Pendiente por Definir

NUMERO DE CASO	FECHA DE RECEPCION	ASIGNADA SEGÚN REPORTE DE 30 NOVIEMBRE DE 2015	TEMA
60861	01/07/2015	SERVICIO AL CLIENTE	Bloqueo por Robo / Perdida
61161	13/07/2015	SERVICIO AL CLIENTE	Bloqueo por Robo / Perdida
63569	14/09/2015	JURIDICA	Asesoría o Capacitación

Los anteriores radicados fueron asignados a Pendientes por definir, habiendo sido inicialmente a **Servicio al cliente** y **Jurídica**.

Cordial saludo,



ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO
Auditora Interna
Computadores para Educar.

Revisó y Aprobó: Alba Rocio Acosta Lozano
Proyectó: Germán Andrés Laverde Bueno.

