



Memorando A. I. No 19 – 2017.

Para: Javier Enrique Caballero Moreno
Subdirector Operativo (e).

Copia: Dr. Reynel Fernando Bedoya Rodriguez
Director Ejecutivo

De: Alba Rocio Acosta Lozano
Auditoria Interna.

Asunto: Informe peticiones, quejas y reclamos correspondiente al primer semestre del año 2017.

Fecha: Julio 06 de 2017.

Recibido
6-7-17.
Recibido
6-07-17

A continuación, se presenta el informe correspondiente a la auditoría realizada a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recibidas en la entidad durante el primer semestre del año 2017 (02 de enero al 30 de junio).

1. OBJETIVOS

- Verificar el reporte de las peticiones, quejas y reclamos realizados a Computadores para Educar las cuales son suministradas por la Mesa de Ayuda Técnica (MAT).
- Determinar el estado de la PQR, así como la participación de los procesos de la entidad y su comportamiento a lo largo del año 2017.

2. DOCUMENTACION

Para la realización del presente informe se tomó como base el reporte suministrado por el área de Servicio al Cliente acerca de las solicitudes recibidas por la Mesa de Ayuda Técnica para ser solucionadas por los diferentes procesos de la entidad.

3. METODOLOGIA.

Se tomaron para verificación: mes de recepción, mes de cierre, número de solicitudes cerradas y abiertas, así como el proceso al cual se le asigna la solicitud, días empleados en la respuesta de la solicitud.

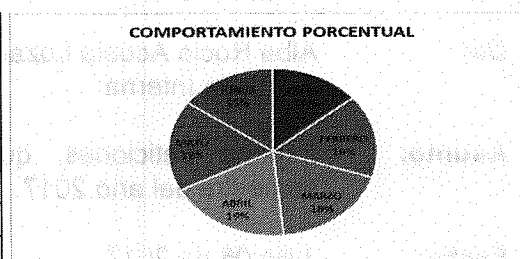


4. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE AÑO 2017.

4.1. Solicitudes recibidas.

A lo largo del primer semestre se han recibido un total de 1.351 solicitudes, las cuales se discriminan en la siguiente tabla por mes de recepción.

MES	RECIBIDAS
Enero	189
Febrero	217
Marzo	248
Abril	256
Mayo	237
Junio	204
Totales	1.351



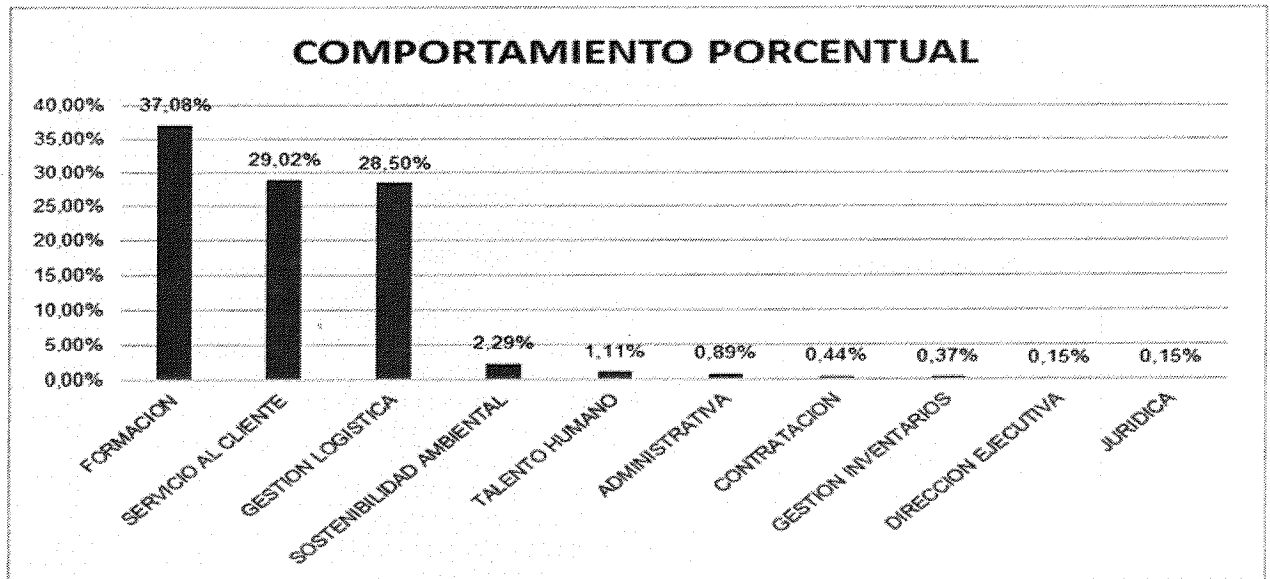
De acuerdo a lo anterior el mes en el cual más solicitudes se recibieron corresponde a abril, seguido por marzo, mayo, febrero, junio y finalmente enero.

4.2. Solicitudes recibidas por proceso.

A continuación, se detalla las solicitudes recibidas por proceso.

PROCESO	SOLICITUDES RECIBIDAS
Administrativa	12
Contratación	6
Formación	501
Gestión Inventarios	5
Gestión Logística	385
Jurídica	2
Servicio al Cliente	392
Sostenibilidad Ambiental	31
Talento Humano	15
Dirección Ejecutiva	2
TOTAL	1.351

La participación porcentual de los procesos se describe en el siguiente gráfico.



Del mismo modo y tomando como base los diferentes procesos, a continuación, se describe el número de solicitudes recibidas por proceso y por cada mes del año.

PROCESO	MES						TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Administrativa	2	2	2	3	2	1	12
Contratación		2	1	1	1	1	6
Formación	94	61	87	68	96	95	501
Gestión Inventarios		3	1		1		5
Gestión Logística	54	64	82	72	60	53	385
Jurídica		2					2
Servicio al Cliente	32	70	69	104	71	46	392
Sostenibilidad Ambiental	3	7	6	7	4	4	31
Talento Humano	4	6		1	1	3	15
Dirección Ejecutiva					1	1	2
TOTAL	189	217	248	256	237	204	1351

Solicitudes por Tema

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Administrativa	Casos de administrativa	3
	Certificados de retención	9
Contratación	Casos de contratación	6
Formación	Asesoría o capacitación	52
	Beneficio docente	384

	Diplomado	65
Gestión inventarios	Beneficios reposición (obsolescencia)	1
	Corrección especificaciones técnicas	4
	Beneficios (sedes)	186
Gestión Logística	Beneficios densificación	8
	Beneficios reposición (obsolescencia)	20
	Despacho	4
	Entidades operadoras	34
	Entrega inicial	38
	Entrega inicial novedad	5
	Entrega inicial partes faltantes	1
	Equipos asignados	2
	Instalación	16
	Negociación entes territoriales	17
	Valores equipos (resolución)	54
	Casos jurídicos	2
Jurídica	Bloqueo por robo/perdida	93
Servicio al Cliente	Casos sin identificar	8
	Configuración/activación office	229
	Despacho garantía	1
	Donación a CPE	2
	Garantía centro	4
	Queja servicio CPE	2
	Solicitud especificaciones técnicas	53
	Casos de sostenibilidad ambiental	6
Sostenibilidad Ambiental	Retoma	25
Talento Humano	Casos de talento humano	3
	Empleo/hojas de vida	12
Dirección Ejecutiva	Alistamiento	1
	Casos especiales dirección ejecutiva	1
TOTAL		1351

Se solicita una nueva parametrización a la herramienta utilizada para el manejo de las PQR, la modificación consistió en la creación de un nuevo proceso denominado Dirección Ejecutiva y la creación de tres tipos de registro adicionales que corresponden a Correo Dirección Ejecutiva, Correo MINTIC Responde y Correspondencia.

4.3. Solicitudes por tipo.

Para la discriminación por tipo de solicitud lo primero es definir a que corresponde cada tipo de solicitud y sus tiempos fijados para la respectiva solución, dicha caracterización se encuentra en el procedimiento ATENCION DE PQR (SC-003-P), el cual se encuentra disponible en la Intranet:

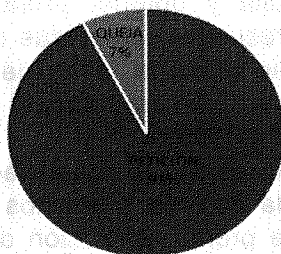
- **PETICION:** Es aquel derecho que tiene toda persona para elevar sus solicitudes respetuosas, por razones de interés general o interés particular, de información y/o consulta y obtener pronta resolución de las mismas. Las peticiones deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, según el código contencioso administrativo; sin embargo, el tiempo de respuesta establecido en CPE es de diez (10) días hábiles.
- **QUEJA:** Cualquier expresión de insatisfacción (verbal, escrita o en medio electrónico) relacionada con los productos o servicios que le ha otorgado la Entidad y que requiere pronta resolución de la misma. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación, según el código contencioso administrativo; sin embargo, el tiempo de respuesta establecido en CPE es de diez (10) días hábiles.
- **RECLAMO:** Cualquier expresión de insatisfacción (verbal, escrita o en medio electrónico) ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio o que aún no ha sido otorgado el producto o servicio según lo acordado entre las partes. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación, según el código contencioso administrativo; sin embargo, el tiempo de respuesta establecido en CPE es de diez (10) días hábiles.

En la siguiente tabla se relacionan el total de solicitudes recibidas por tipo, así como el mes en el cual fue recepcionada.

MES	TIPO DE SOLICITUD		TOTAL
	Petición	Queja	
Enero	153	36	189
Febrero	208	9	217
Marzo	234	14	248
Abril	245	11	256
Mayo	220	17	237
Junio	190	14	204
TOTAL	1250	101	1351

El comportamiento porcentual de los diferentes tipos de solicitudes se describe en la siguiente gráfica:

SOLICITUDES EN TERMINOS PORCENTUALES

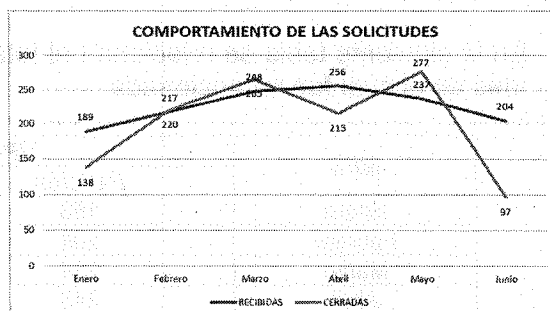


4.4. Solicitudes cerradas en el año.

De las 1351 solicitudes que fueron recibidas, se le dio cierre a un total de 1212 lo que equivale al 90% de las solicitudes.

En la siguiente tabla y grafica se detalla tanto las solicitudes recibidas frente a las solicitudes que fueron cerradas en cada mes.

MES	RECIBIDAS	CERRADAS
Enero	189	138
Febrero	217	220
Marzo	248	265
Abril	256	215
Mayo	237	277
Junio	204	97
TOTAL	1351	1212



Los meses en los cuales se cerraron el mayor número de solicitudes corresponde a: mayo con el 23%, marzo con el 22%, febrero y abril con el 18%.

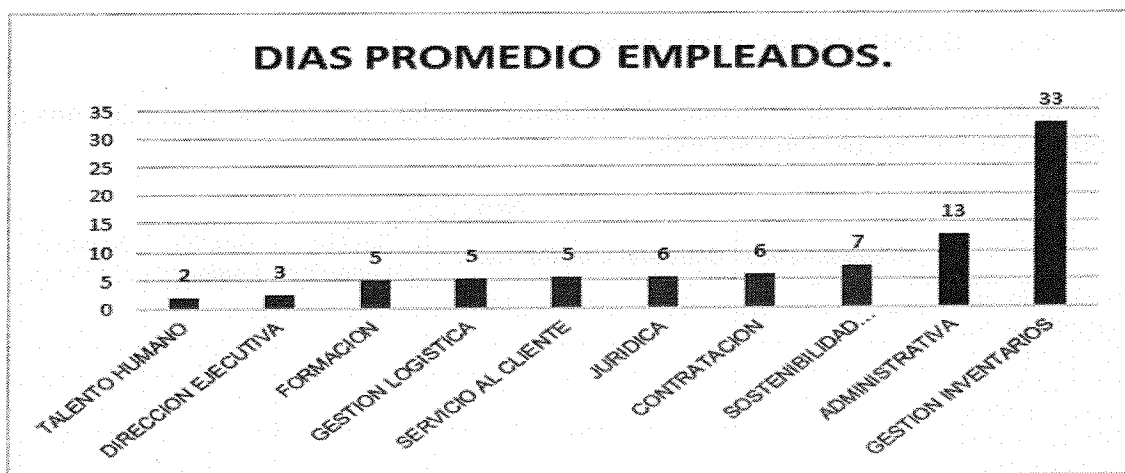
- **Solicitudes cerradas de acuerdo en el mes y anteriores.**

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO
Enero	Enero	138
Febrero	Enero	50
	Febrero	170

Marzo	Enero	1
	Febrero	46
	Marzo	218
Abril	Marzo	29
	Abril	186
Mayo	Marzo	1
	Abril	70
	Mayo	206
Junio	Mayo	21
	Junio	76
TOTAL		1212

- **Tiempo promedio empleado para el cierre de las solicitudes.**

De acuerdo a los tiempos establecidos en CPE en el cual se fijan 10 días para la atención de cualquier tipo de solicitud (petición, queja o reclamo), a continuación, se detalla el tiempo promedio empleado por cada proceso en el cierre de las solicitudes allegadas.



Los procesos que cumplen con el tiempo estipulado son: Talento humano, Dirección ejecutiva, Formación, Gestión logística, Servicio al cliente, Jurídica, Contratación y Sostenibilidad ambiental.

4.5. Solicitudes abiertas por proceso.

Del total de las 1351 solicitudes recibidas durante el año, se encuentran abiertas 139 lo que es equivalente al 10%, dichas solicitudes se describen en la siguiente tabla por proceso al cual fue asignado.

PROCESO	NUMERO DE SOLICITUDES
Administrativa	1
Contratación	1
Formación	92
Gestión Inventarios	1
Gestión Logística	14
Servicio al Cliente	30
TOTAL	139

El proceso que más solicitudes presenta abiertas corresponde a formación con el 66.19%, seguido del proceso de servicio al cliente con el 21.58%, gestión logística con el 10.07% y con menos del 1% los procesos de administrativa, contratación y gestión de inventarios.

4.5.1. Solicitudes abiertas por tema.

En la siguiente tabla se describen las solicitudes abiertas por tema objeto de consulta y por el proceso al cual fue asignado.

TEMA	PROCESO						TOTAL
	Administrativa	Contratación	Formación	Gestión Inventarios	Gestión Logística	Servicio al Cliente	
Beneficio docente			69				69
Garantía centro						1	1
Entrega inicial					1		1
Configuración /activación office						13	13
Valores equipos (resolución)					1		1
Casos de contratación		1					1
Beneficios (sedes)					6		6
Diplomado			13				13
Corrección especificaciones técnicas				1			1
Bloqueo por robo/perdida						14	14
Despacho					1		1

Casos sin identificar						2	2
Asesoría o capacitación			10				10
Negociación entes territoriales					4		4
Entidades operadoras					1		1
Certificados de retención	1						1
TOTAL	1	1	92	1	14	30	139

De acuerdo a la tabla de solicitudes abiertas, la participación porcentual de los temas corresponde a:

- Beneficio docente con el 50%
- Bloqueo por robo / pérdida con el 10%
- Configuración / activación Office con el 9%
- Diplomado con el 9%
- Asesoría o capacitación con el 7%
- Beneficios (sedes) con el 4%
- Negociación Entes Territoriales con el 3%
- Con el 1% para cada uno de los siguientes temas: casos sin identificar, garantía centro, entrega inicial, valores equipos (resolución), casos de contratación, corrección especificaciones técnicas, despacho, entidades operadoras, certificados de retención.

4.5.2. Solicitudes por número de días transcurridos.

Para la clasificación por número de días transcurridos se definieron tres rangos a saber:

- Dentro de los 15 primeros días.
- De 16 a 50 días transcurridos.
- Más de 50 días sin respuesta.

El número de solicitudes de acuerdo a los rangos son los siguientes:

PROCESO	TIEMPO TRANSCURRIDO			TOTAL
	De 1 a 15 días	De 16 a 50 días	Más de 50 días	
Administrativa	1	0	0	1
Formación	86	6	0	92
Gestión Inventarios	0	1	1	2
Gestión Logística	14	0	0	14
Sostenibilidad Ambiental	0	0	0	0
Servicio al Cliente	27	3	0	30
Talento Humano	0	0	0	0
TOTAL	128	10	1	139

De 1 a 15 días se presentan el 92%, en el periodo comprendido entre 16 y 50 días el 7% y con más de 50 días se encuentra el 1% de las solicitudes.

4.6. Comparativo año 2016 año 2017.

A continuación, se realizará un comparativo entre los años 2016 y 2017 en cuanto a las solicitudes recibidas, cerradas y abiertas durante el primer semestre.

AÑO	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS
2016	1913	1811	102
2017	1351	1212	139

Se presentó una disminución del 29.38% en cuanto a las solicitudes recibidas,

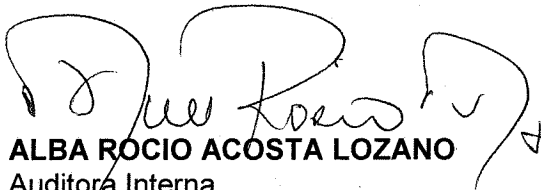
5. CONCLUSIONES

- Se presentó una disminución correspondiente al 29.38% en cuanto a las solicitudes recibidas en el primer semestre, teniendo en cuenta que para el año 2016 se recibieron 1913 solicitudes frente a las 1351 solicitudes recibidas en el año 2017.
- Más del 50% de las solicitudes recibidas al igual que las solicitudes que se encuentran abiertas se concentran en tres procesos los cuales son gestión logística, formación y servicio al cliente.
- Del total de las 139 solicitudes que se encuentran abiertas a junio 30 de 2016, el 92% es decir 128 solicitudes no se encuentran vencidas, mientras que 10 solicitudes es decir el 7% presentan entre 16 y 50 días de vencimiento y 1 solicitud (1%) posee más de 50 días de vencimiento.

- Se observa que 11 solicitudes se encuentran abiertas y vencidas correspondientes a los procesos de:

Proceso	De 16 a 50 días	Más de 50 días
Formación	6	0
Gestión Inventarios	1	1
Servicio al Cliente	3	0
TOTAL	10	1

Se sugiere efectuar revisión y análisis a las mismas para lograr dar respuesta en forma inmediata a las mismas.



ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO
Auditora Interna

Proyectó: Germán Andrés Laverde

