

Memorando A. I. No. 016 – 18.

Para: Dr. Luis Rafael Valderrama Caraballo.
Coordinador Gestión Logística.

Copia: Dr. Reynel Fernando Bedoya Rodríguez
Director Ejecutivo.

Dr. Javier Enrique Caballero Moreno
Subdirector Operativo

De: Deisy Cristina García Piedrahita.
Profesional Especializada Auditoria Interna.

Asunto: Informe estado peticiones, quejas y reclamos primer semestre año 2018.

Fecha: Julio 12 de 2018.

Handwritten notes:
13/07/18
Reab. 13-7-18 11:28

Cordial Saludo

Por medio del presente se dará a conocer el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos allegadas a la Entidad, así como el estado de las mismas a 30 de junio de 2018.

1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar el estado y comportamiento de las diferentes solicitudes (P. Q. R.), allegadas a la Entidad durante el primer semestre del año 2018 (enero 02 a junio 30).

2. OBJETIVO ESPECIFICO.

- Verificar la oportunidad en el trámite de las solicitudes.
- Determinar el grado de participación de los diferentes procesos en la atención de las solicitudes.

3. DOCUMENTOS.

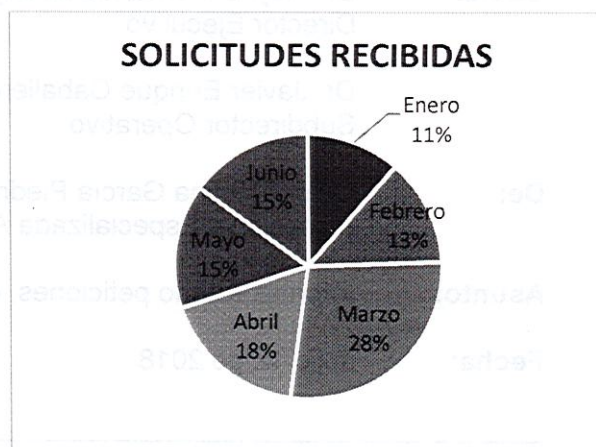
Para la elaboración del presente informe se tomó como base la relación de solicitudes allegadas a la Entidad por medio del operador de la Mesa de Ayuda Técnica (MAT), esta relación fue suministrada por el proceso de Servicio al Cliente quien es el supervisor de dicho operador.

4. INFORME DE LAS SOLICITUDES.

4.1. Solicitudes Recibidas.

Durante el periodo del presente informe se han recibido 1.379 solicitudes, las cuales se relacionan a continuación por mes de recepción:

MES	RECIBIDAS
Enero	157
Febrero	180
Marzo	383
Abril	243
Mayo	210
Junio	206
Totales	1379



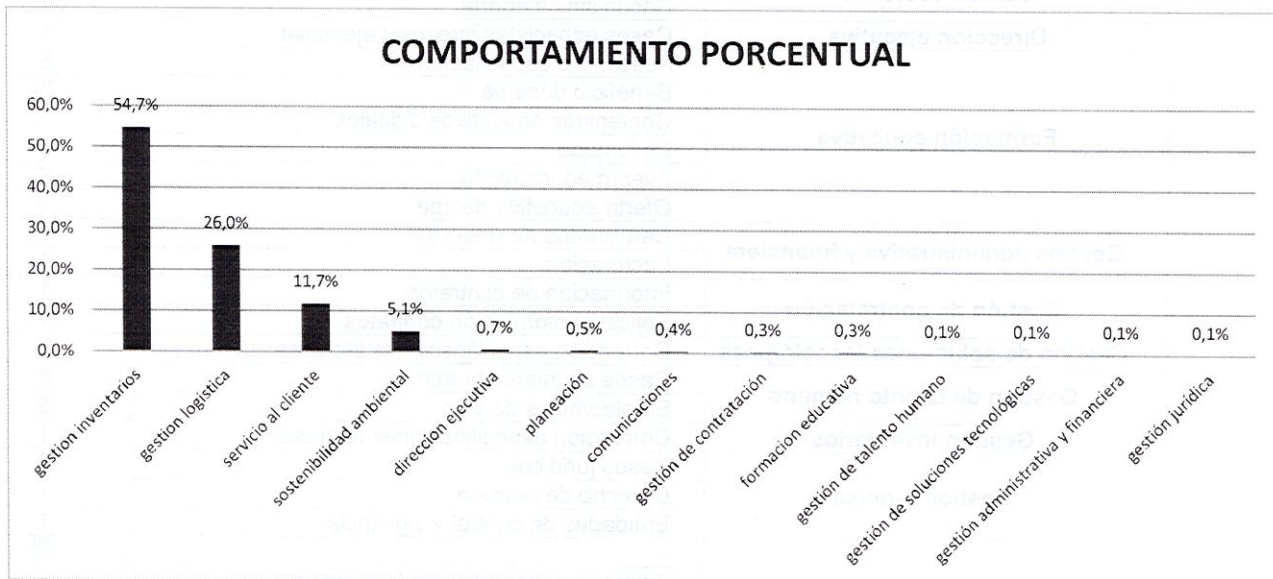
Los meses en los que más se recibieron solicitudes corresponde a marzo 383 (28%), seguido por abril con 243 (18%).

4.2. Solicitudes recibidas por proceso.

Las solicitudes recibidas por los diferentes procesos por mes se detallan a continuación:

PROCESO	TOTAL
Gestión Inventarios	1
Gestión Logística	754
Servicio al Cliente	358
Sostenibilidad Ambiental	70
Dirección Ejecutiva	1
Planeación	5
Comunicaciones	4
Gestión de Contratación	2
Formación Educativa	162
Gestión de Talento Humano	7
Gestión de Soluciones Tecnológicas	9
Gestión Administrativa y Financiera	2
Gestión Jurídica	4
TOTAL	1379

El comportamiento porcentual se detalla en la siguiente gráfica:



La discriminación por mes de las solicitudes recibidas por proceso se detalla a continuación:

PROCESO	MES						TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Gestión inventarios		1					1
Gestión logística	46	83	248	147	95	135	754
Servicio al Cliente	44	50	66	61	87	50	358
Sostenibilidad Ambiental	3	7	17	16	16	11	70
Dirección Ejecutiva		1					1
Planeación	2	1	1	1			5
Comunicaciones			1	1		2	4
Gestión de Contratación	1		1				2
Formación Educativa	59	33	46	11	7	6	162
Gestión de Talento Humano	2	3	1	1			7
Gestión de Soluciones Tecnológicas			1	4	2	2	9
Gestión Administrativa y Financiera			1		1		2
Gestión Jurídica		1		1	2		4
TOTAL	157	180	383	243	210	206	1379

Los procesos que más participación presentan son Gestión Logística con el 57,7%, Servicio al Cliente con el 26%, Formación Educativa con el 11,7%, Sostenibilidad Ambiental con el 5,1% y el 2,5% repartido en los demás procesos.

Los temas objeto de consulta de las solicitudes dentro de los diferentes procesos de la entidad se relacionan en la siguiente tabla:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Comunicaciones	Casos área de comunicaciones	3
	Casos sin categoría	1
Dirección ejecutiva	Casos especiales dirección ejecutiva	1
Formación educativa	Asesoría o capacitación	8
	Beneficio docente	79
	Contenidos educativos digitales	6
	Diplomado	4
	Evento educa digital	8
	Oferta educativa de cpe	57
Gestión administrativa y financiera	Certificados de retención	1
	Facturación	1
Gestión de contratación	Información de contratos	1
	Solicitud/información contratos	1
Gestión de soluciones tecnológicas	Corrección especificaciones técnicas	9
Gestión de talento humano	Casos de talento humano	2
	Empleo/hojas de vida	5
Gestión inventarios	Corrección especificaciones técnicas	1
Gestión jurídica	Casos jurídicos	2
	Derecho de petición	1
	Entidades de control y vigilancia	1
Gestión logística		46
	Aclaración propiedad de terminales	1
	Aclaraciones propiedad de terminales	4
	Activación de office	4
	Beneficio (sedes)	147
	Beneficio docente	325
	Beneficio docente - especialista	27
	Beneficio sede	16
	Beneficios (sedes)	67
	Beneficios reposición (obsolescencia)	4
	Bloqueo por hurto	2
	Cambio o corrección terminal docente	1
	Cambio o corrección terminal para docente	18
	Casos de sostenibilidad	2
	Certificación de contrato	1
	Certificación oferta educativa de cpe	3
	Certificado laboral	1
	Derecho de petición	1
	Despacho	4
	Devolución de terminales	2
	Documentos de entrega / legalización de terminales	3
	Entidades operadoras	3
	Entidades operadoras	1
	Entrega de terminales - novedad	12
	Entrega inicial	3
	Entrega inicial novedad	1
	Equipos asignados	2
	Inscripción oferta educativa de cpe	7
	Instalación	2
	Instalación de terminales	8
	Negociación entes territoriales	16

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	Negociación entes territoriales	4
	Novedad entrega de terminales	1
	Retoma	2
	Solicitud acta de entrega	3
	Solicitud de especificaciones técnicas	1
	Valores equipos (resolución)	9
Planeación	Planeación	2
	Proyecto regalías	1
	Solicitud de información institucional	2
Servicio al cliente	-	2
	Activación de office	5
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	91
	Bloqueo por robo/perdida	17
	Casos de sostenibilidad	1
	Casos sin categoría	11
	Casos sin identificar	2
	Certificación	1
	Configuración / activación cuenta office	100
	Configuración/activación office	52
	Desbloqueo de terminal	4
	Donación a cpe	1
	Empleo / hojas de vida	1
	Hoja de vida	2
	Oferta educativa de cpe	3
	Queja servicio cpe	1
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	5
	Reporte robo o hurto	12
	Solicitud especificaciones técnicas	10
	Solicitud especificaciones técnicas	5
	Terminal nuevo portátil	1
	Trámite de garantía	1
	Transportadoras	1
	Valores terminales (resolución)	29
Sostenibilidad ambiental	Casos de sostenibilidad ambiental	18
	Casos de sostenibilidad ambiental	2
	Retoma	40
	Retoma	2
	Soluciones fotovolcanicas	8
TOTAL		1379

Se presentan 48 casos en los cuales no se especifica el tema de consulta, el cual se describe como “-”, presentados en los procesos de Gestión Logística y Servicio al Cliente.

Asimismo, se presentan diferentes descripciones de temas que confluyen en la misma causa, como es el caso de:

- Aclaración Propiedad de Terminales con Aclaraciones Propiedad de Terminales.
- Beneficio (Sedes) con Beneficio Sede y Beneficios (Sedes).
- Beneficio Docente con Beneficio Docente – Especialista.
- “Bloqueo por Hurto” con “Bloqueo por Hurto, Robo o Perdida” con “Bloqueo por

Robo/Perdida”.

- Cambio o Corrección Terminal Docente con Cambio o Corrección Terminal para Docente.
- Casos de Sostenibilidad con Casos de Sostenibilidad Ambiental.
- Configuración / Activación Cuenta Office con Configuración/Activación Office.
- Corrección Especificaciones Técnicas con Corrección Especificaciones Técnicas,
- Solicitud de Especificaciones Técnicas y Solicitud de Especificaciones Técnicas.

A su vez se detalla una solicitud cuyo tema es “Soluciones fotovoltaicas”, por lo cual se recomienda corregir ortografía en el momento de generar los reportes.

4.3. Solicitudes por Tipo.

De conformidad con el *PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE PQRS (SC-003-P)*, el cual se encuentra disponible en la intranet de la Entidad, la clasificación de los diferentes tipos de solicitudes se detalla a continuación:

- **“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”.
- **“SUGERENCIA:** Cualquier expresión (verbal, escrita o en medio electrónico) de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en Computadores para Educar, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. En un término de quince (15) días hábiles se informará sobre la viabilidad de la aplicación de su sugerencia. De acuerdo con la información suministrada por el proceso en el periodo comprendido del presente informe no se presentó ninguna sugerencia”.

Igualmente se presentaron solicitudes relacionadas con lo siguiente:

- **Información General:** Son aquellas solicitudes en las cuales se requiere algún tipo de información de la Entidad.
- **Soporte Técnico de Primer Nivel:** Soporte técnico que se brinda a través de los asesores del Contact Center por cualquiera de los canales de comunicación como lo son las líneas gratuitas 018000, el correo electrónico, el chat, Skype. Para ofrecer este nivel de atención la entidad debe contratar a un operador que preste el servicio integral de Contact Center¹.

En la siguiente tabla se detallan las solicitudes allegadas a la Entidad según tipos de solicitud:

PROCESO	INFORMACIÓN GENERAL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOPORTE TÉCNICO PRIMER NIVEL	TOTAL
Enero	2	147	7	1		157
Febrero		174	6			180
Marzo	9	367	2		5	383
Abril	8	220	14	1		243
Mayo		205	4	1		210
Junio		193	13			206
TOTAL	19	1306	46	3	5	1379

4.4. Solicitudes Cerradas.

Del total de 1379 solicitudes recibidas durante el primer semestre, 1296 solicitudes fueron cerradas durante el mismo, así:

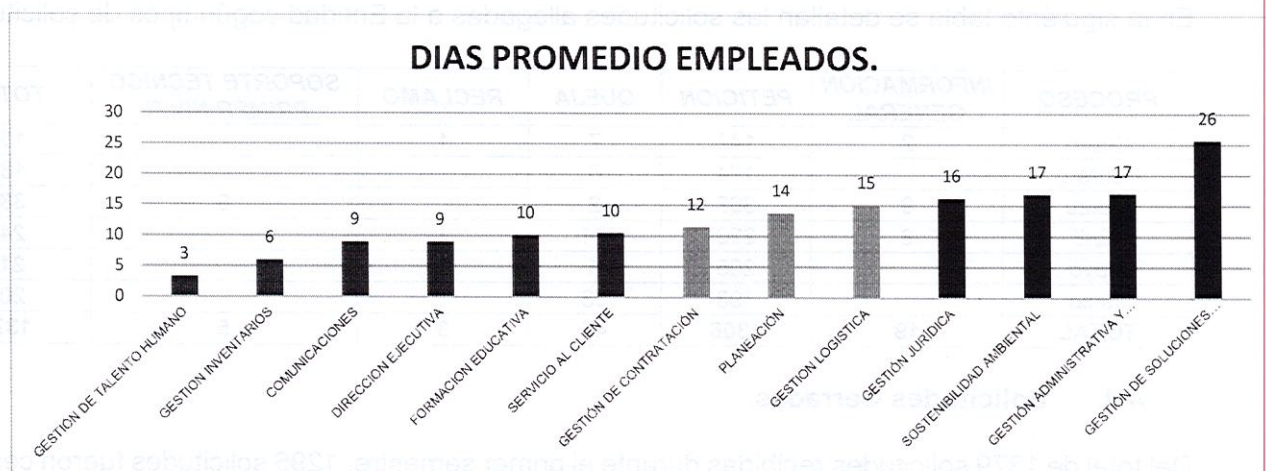
MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	CERRADAS	OPORTUNAMENTE	VENCIDAS
Enero	Enero	82	70	12
Febrero	Enero	74	57	17
	Febrero	136	120	16
Marzo	Febrero	18	7	11
	Marzo	233	231	2
Abril	Febrero	22	0	22
	Marzo	99	28	71
	Abril	131	126	5
Mayo	Febrero	4	0	4
	Marzo	41	0	41
	Abril	77	22	55
	Mayo	115	107	8
Junio	Marzo	10	0	10
	Abril	31	0	31
	Mayo	84	10	74
TOTAL		1296	879	417

¹ Tomado del Procedimiento de Soporte y Atención de Garantías (SC-001-P).

Del total de las solicitudes cerradas, el 68% fue cerrada de manera oportuna mientras que el 32% superó los tiempos establecidos para el respectivo trámite.

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

Tomando como base el tiempo fijado en el PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE PQRS (SC-003-P), en el cual se fija para la respuesta de los procesos, 10 días para la atención de las diferentes peticiones, quejas y reclamos, a continuación, se detallan los tiempos promedio utilizados por los mismos para la atención de las solicitudes cerradas.



Los procesos que sobrepasan el término de 10 días para la respuesta de las solicitudes son: Contratación, Planeación, Gestión Logística, Gestión Jurídica, Sostenibilidad Ambiental, Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Soluciones Tecnológicas.

4.5. Solicitudes Abiertas.

Del total de las 1379 solicitudes recibidas, 83 de ellas (6%) se encuentran pendientes de respuesta a 30/06/2018 y se detallan a continuación por proceso al cual fue asignado:

PROCESO	ENERO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Gestión logística	1		5	53	59
Servicio al cliente			5	9	14
Sostenibilidad ambiental				3	3
Comunicaciones				1	1
Gestión de soluciones tecnológicas		4	1	1	6
TOTAL	1	4	11	67	83

Los procesos con más participación porcentual corresponden a Gestión Logística con el 71.08%, Servicio al Cliente con el 16.87%, Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 7.23%, Sostenibilidad Ambiental con el 3.61% y finalmente Comunicaciones con el 1.2%.

- Solicitudes Abiertas por Tema.

En la siguiente tabla se describe el tema de las 83 solicitudes abiertas por proceso:

PROCESO	GESTION LOGISTICA	SERVICIO AL CLIENTE	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	COMUNICACIONES	GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	TOTAL
Beneficio docente	6					6
Casos de sostenibilidad ambiental			3			3
Negociación entes territoriales	6					6
Beneficios (sedes)	1					1
Beneficio (sedes)	15					15
Desbloqueo de terminal		1				1
Bloqueo por hurto, robo o pérdida		9				9
Cambio o corrección terminal para docente	1					1
Corrección especificaciones técnicas					6	6
Inscripción oferta educativa de cpe	3					3
Entrega de terminales - novedad	9					9
Rastreo por hurto, robo o pérdida		2				2
Casos sin categoría		1		1		2
Instalación de terminales	2					2
Beneficio docente - especialista	16					16
Transportadoras		1				1
TOTAL	59	14	3	1	6	83

La participación porcentual de los temas de las consultas las cuales se encuentran abiertas se describe a continuación:

No	TEMA	PORCENTAJE
1	Beneficio docente - especialista	19,28%
2	Beneficio (sedes)	18,07%
3	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	10,84%
4	Entrega de terminales - novedad	10,84%
5	Beneficio docente	7,23%
6	Negociación entes territoriales	7,23%
7	Corrección especificaciones técnicas	7,23%
8	Casos de sostenibilidad ambiental	3,61%
9	Inscripción oferta educativa de cpe	3,61%
10	Rastreo por hurto, robo o pérdida	2,41%
11	Casos sin categoría	2,41%
12	Instalación de terminales	2,41%
13	Beneficios (sedes)	1,20%
14	Desbloqueo de terminal	1,20%
15	Cambio o corrección terminal para docente	1,20%
16	Transportadoras	1,20%
TOTAL		100,00%

- **Número de días transcurridos.**

Dentro de los números de días transcurridos desde la recepción de las solicitudes se determinaron tres rangos los cuales son:

1. Dentro de los primeros 15 días.
2. En el rango entre 16 y 50 días.
3. Con más de 50 días de trámite.

De acuerdo con los rangos anteriormente definidos se procede a determinar en qué rango se encuentran las 83 solicitudes abiertas las cuales se relacionan en la siguiente tabla

PROCESO	DIAS TRANSCURRIDOS			TOTAL
	De 1 a 15 días	De 16 a 50 días	Más de 50 días	
Comunicaciones	1	0	0	1
Gestión de Soluciones Tecnológicas	1	5	0	6
Gestión Logística	48	10	1	59
Servicio al Cliente	7	7	0	14
Sostenibilidad Ambiental	3	0	0	3
TOTAL	60	22	1	83

Al indagar por las solicitudes que superaron los 15 días de trámite, los procesos responsables reportaron las gestiones realizadas para el cierre de las mismas, las cuales se relacionan a continuación:

CODIGO	SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	MOTIVO DE DEMORA INDICADO POR EL AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	POSIBLE CIERRE INDICADO POR EL AREA
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS				
900280	PETICION	19-abr-18	Dependíamos de la disponibilidad de la sede para que nos enviaran los datos requeridos para dar cierre al caso.	5-jul-18
7812015	PETICION	23-abr-18	dependemos de que la sede nos envíe la información ya que no fue posible el envío, se asignó un servicio en zona para la consecución de la información.	pendiente
7812149	PETICION	25-abr-18	dependemos de que la sede nos envíe la información ya que no fue posible el envío, se asignó un servicio en zona para la consecución de la información.	pendiente
7812204	PETICION	25-abr-18	dependemos de que la sede nos envíe la información ya que no fue posible el envío, se asignó un servicio en zona para la consecución de la información.	pendiente

CODIGO	SOLICITUD	FECHA DE REGISTRO	MOTIVO DE DEMORA INDICADO POR EL AREA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	POSIBLE CIERRE INDICADO POR EL AREA
7813206	PETICION	7-may-18	dependemos de que la sede nos envíe la información ya que no fue posible el envío, se asignó un servicio en zona para la consecución de la información.	pendiente
GESTION LOGISTICA				
1080951	PETICION	25-ene-18	Se encontraba a la espera de confirmación de respuesta enviada a la sede de la respuesta emitida.	4-jul-18
7814164	PETICION	24-may-18	Dependencia gestión logística y formación educativa.	Se cierra en Julio
7814183	PETICION	25-may-18	Dependencia gestión logística.	4-jul-18
7814210	PETICION	25-may-18	Dependencia gestión logística.	4-jul-18
7814243	PETICION	28-may-18	Dependencia gestión logística.	6-jul-18
7814678	PETICION	6-jun-18	Dependencia gestión logística.	5-jul-18
7814764	PETICION	7-jun-18	Dependencia gestión logística.	Se cierra en Julio
7814814	PETICION	7-jun-18	Dependencia gestión logística.	Se cierra en Julio
7814815	PETICION	7-jun-18	Dependencia gestión logística.	Se cierra en Julio
7812934	QUEJA	3-may-18	Dependencia gestión logística.	4-jul-18
7814520	QUEJA	1-jun-18	Dependencia gestión logística.	5-jul-18
SERVICIO AL CLIENTE				
7814279	PETICION	28-may-18	Inicialmente no se contaba con el ID de bloqueo	4-jul-18
7814280	PETICION	28-may-18	Inicialmente no se contaba con el ID de bloqueo	4-jul-18
7814327	PETICION	29-may-18	Inicialmente no se contaba con el ID de bloqueo	4-jul-18
7814395	PETICION	30-may-18	Inicialmente no se contaba con el ID de bloqueo	4-jul-18
7814417	PETICION	30-may-18	Inicialmente no se contaba con el ID de bloqueo	4-jul-18
7814793	PETICION	7-jun-18	No se contaba con el ID de desbloqueo	4-jul-18
7814548	QUEJA	1-jun-18	Reprogramación de recogida de equipos en la sede beneficiada	pendiente

A 30 de junio de 2018, se encuentran pendiente de respuesta 5 peticiones a cargo de Soluciones Tecnológicas, 9 peticiones y 2 quejas a cargo de Gestión Logística y 6 peticiones y 1 queja cuyo responsable es Servicio al Cliente.

5. RECOMENDACIONES.

Es importante determinar el tema de consulta de la totalidad de las solicitudes, dado que 48 solicitudes allegadas describían como tema de consulta “-”, con el fin de realizar mayor control y contar con información clara, completa que brinde referencias de análisis pertinentes.

Implementar las medidas necesarias para que los procesos atiendan oportunamente las solicitudes en un tiempo no mayor a 10 días.

Dar celeridad al cierre de las 23 solicitudes que superaron los 15 días de trámite.

Unificar la descripción de los temas similares utilizados para clasificar la solicitud, considerando las revisiones ortográficas respectivas, estandarizando los criterios para su reporte.

Cordial Saludo,



DEISY CRISTINA GARCÍA PIEDRAHITA
Profesional Especializado - Auditoría Interna.

Proyectó: Germán Andrés Laverde
Revisó: Deisy Cristina García Piedrahita.

SERVICIO AL CLIENTE				
781456	QUEJA	1 jun-18	Reprogramación de actividades de auditoría en la sede principal	pendiente
781457	PETICION	7 jun-18	No se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781458	PETICION	30 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781459	PETICION	30 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781460	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781461	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781462	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781463	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781464	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781465	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781466	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781467	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781468	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781469	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781470	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781471	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781472	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781473	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781474	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781475	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781476	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781477	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781478	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781479	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781480	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781481	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781482	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781483	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781484	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781485	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781486	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781487	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781488	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781489	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781490	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781491	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781492	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781493	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781494	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781495	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781496	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781497	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781498	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781499	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18
781500	PETICION	28 may-18	Iniciamente no se correla con el ID de despacho	4 jun-18

A 30 de junio de 2018, se encuentran pendiente de respuesta 5 peticiones a cargo de Soluciones Tecnológicas, 9 peticiones y 2 quejas a cargo de Gestión Logística y 8 peticiones y 1 queja cuyo responsable es Servicio al Cliente.

3. RECOMENDACIONES

Es importante determinar el tema de consulta de la totalidad de las solicitudes dado que las solicitudes algunas describen como tema de consulta "¿", con el fin de realizar mayor control y contar con información clara completa que brinde referencias de análisis pertinentes.

Implementar las medidas necesarias para que los procesos estandarizados que actualmente se realizan en un tiempo no mayor a 10 días.