

**Memorando A.I. No. 005 - 19**

**Para:** Dr. Alejandro Félix Linero de Cambil  
Director Ejecutivo

**Copia:** Javier Enrique Caballero Moreno  
Subdirector operativo

David Andrés Romero Cárdenas  
Encargado Proceso Servicio al Cliente.

**De:** Alba Rocío Acosta Lozano  
Auditora interna

**Asunto:** Informe P. Q. R. s, vigencia 2018.

**Fecha:** Enero17 de 2019

El presente informe contiene el seguimiento realizado por el área de Auditoria Interna a las respuestas en los términos establecidos por la Ley a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), correspondiente al periodo comprendido entre el 02 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

A continuación, presento las estadísticas relacionadas con el tipo de PQRs, el asunto, el área y el tiempo de respuesta.

**1. OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el estado y comportamiento de las diferentes solicitudes (P. Q. R.s), allegadas a la entidad durante la vigencia 2018.

**2. OBJETIVOS 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. BASE DE REVISIÓN

Se utilizó como base de revisión el Cuadro control de recibo y salida de las PQRs correspondiente a la vigencia auditada

### 4. METODOLOGIA.

Con base en los cuadros suministrados se realizó seguimiento y análisis a las PQRs:

- Fecha de Recepción.
- Fecha de Respuesta.
- Área responsable de dar respuesta a la misma.
- Cantidad y Porcentaje de solicitudes con relación al total de quejas por área.
- Promedio tiempo de respuesta.

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Solicitudes Recibidas.

A lo largo de la vigencia se recibieron 2957 solicitudes, las cuales se distribuyen por mes de recepción en la siguiente tabla.

##### 5.1.1. Recibidas por mes





Los meses en los que más se recibieron solicitudes correspondieron a: agosto, marzo, septiembre, julio y octubre.

### 5.1.2. Recibidas por Proceso y Participación porcentual

PROCESO	SOLICITUDES	PARTICIPACION
Gestión Logística	1.648	55,73%
Servicio al Cliente	838	28,34%
Formación Educativa	222	7,51%
Sostenibilidad Ambiental	174	5,88%
Planeación	20	0,68%
Gestión de Soluciones Tecnológicas	17	0,57%
Gestión de Talento Humano	13	0,44%
Gestión Jurídica	7	0,24%
Gestión Administrativa y Financiera	6	0,20%
Comunicaciones	4	0,14%
Dirección Ejecutiva	4	0,14%
Gestión de Contratación	3	0,10%
Gestión Inventarios	1	0,03%
TOTAL	2.957	100,00%

Se pudo observar que procesos de mayor representación corresponden a gestión logística, servicio al cliente, formación educativa y sostenibilidad ambiental.

### 5.1.3. Recibidas por proceso y por tema

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
GESTION INVENTARIOS	Corrección especificaciones técnicas	1
SERVICIO AL CLIENTE	Beneficio docente	141
	Queja servicio cpe	2
	Configuración/activación office	307
	Casos sin identificar	2
	Donación a cpe	1
	Solicitud especificaciones técnicas	128
	Desbloqueo de terminal	7
	Bloqueo por hurto, robo o pérdida	191
	Oferta educativa de cpe	3



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	Cambio o corrección terminal para docente	2
	Rastreo por hurto, robo o pérdida	28
	Casos sin categoría	14
	Trámite de garantía	11
	Transportadoras	1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Casos de sostenibilidad ambiental	45
	Retoma	112
	Soluciones fotovoltaicas	17
PLANEACIÓN	Planeación	2
	Proyecto regalías	1
	Solicitud de información institucional	17
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio docente	796
	Entidades operadoras	7
	Negociación entes territoriales	31
	Entrega inicial	4
	Beneficios (sedes)	443
	Negociación entes territoriales	4
	Beneficios reposición (obsolescencia)	4
	Derecho de petición	1
	Equipos asignados	2
	Entidades operadoras	1
	Aclaraciones propiedad de terminales	11
	Cambio o corrección terminal para docente	126
	Inscripción oferta educativa de cpe	25
	Entrega de terminales - novedad	27
	Certificación oferta educativa de cpe	41
	Devolución de terminales	11
	Documentos de entrega / legalización de terminales	56
	Instalación de terminales	52
	Despacho o entrega de terminales	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	79
	Diplomado	4
	Asesoría o capacitación	8
	Evento educa digital	10
	Oferta educativa de cpe	84
	Contenidos educativos digitales	13



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	Certificación oferta educativa de cpe	24
COMUNICACIONES	Casos área de comunicaciones	4
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Solicitud/información contratos	1
	Información de contratos	1
	Casos de contratación	1
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Casos de talento humano	8
	Empleo/hojas de vida	5
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	Corrección especificaciones técnicas	17
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Certificados de retención	3
	Facturación	3
GESTIÓN JURÍDICA	Derecho de petición	1
	Casos jurídicos	4
	Entidades de control y vigilancia	2
DIRECCIÓN EJECUTIVA	Casos especiales dirección ejecutiva	4
TOTAL		2957

Los temas más consultados corresponden a: Beneficio docente con 796 solicitudes y beneficio sedes con 443 solicitudes y corresponden al proceso de gestión logística. Igualmente, los temas de configuración/activación office presentan 307 solicitudes, bloqueo por hurto, robo o pérdida con 191 solicitudes y beneficio docente con 141 solicitudes pertenecientes al proceso de Servicio al Cliente.

#### 5.1.4. Solicitudes Cerradas

Se dio trámite a 2945 solicitudes:

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	CERRADAS	OPORTUNAMENTE	VENCIDAS
ENERO	Enero	83	70	13
FEBRERO	Enero	74	56	18
	Febrero	136	120	16
MARZO	Febrero	18	7	11
	Marzo	225	223	2
ABRIL	Febrero	22		22
	Marzo	101	29	72





El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	CERRADAS	OPORTUNAMENTE	VENCIDAS
MAYO	Abril	119	115	4
	Febrero	4		4
	Marzo	41		41
	Abril	77	22	55
	Mayo	114	107	7
JUNIO	Marzo	11		11
	Abril	34		34
	Mayo	85	43	42
	Junio	139	136	3
JULIO	Abril	1		1
	Mayo	10		10
	Junio	56	28	28
	Julio	240	237	3
AGOSTO	Abril	3		3
	Mayo	1		1
	Junio	8		8
	Julio	50	30	20
	Agosto	283	276	7
SEPTIEMBRE	Junio	1		1
	Julio	9		9
	Agosto	48	35	13
	Septiembre	213	212	1
OCTUBRE	Junio	1		1
	Agosto	30		30
	Septiembre	42	22	20
	Octubre	202	200	2
NOVIEMBRE	Junio	1		1
	Agosto	36		36
	Septiembre	52		52
	Octubre	59	16	43
	Noviembre	127	123	4
DICIEMBRE	Julio	2		2
	Agosto	6		6
	Septiembre	8		8
	Octubre	15		15
	Noviembre	68	35	33



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	CERRADAS	OPORTUNAMENTE	VENCIDAS
	Diciembre	90	89	1
	TOTAL	2945	2231	714

Del total de solicitudes atendidas durante la vigencia 2018, el 76% fueron cerradas de manera oportuna, mientras que el 24% superó los tiempos establecidos para el respectivo trámite.

## 5.2. Solicitudes Abiertas

Se encuentran pendientes de trámite 12 solicitudes, las cuales se relacionan a continuación:

### 5.2.1. Solicitudes abiertas por tema

Entre los temas de las 12 solicitudes se encuentran beneficio docente, entidades operadoras, beneficio (sedes), cambio o corrección terminal, entre otros, que se encuentran abiertas para los procesos de servicio al cliente y gestión logística y corresponden a:

TEMA	PROCESO		TOTAL
	SERVICIO AL CLIENTE	GESTIÓN LOGÍSTICA	
Beneficio docente	1	2	3
Entidades operadoras		1	1
Beneficios (sedes)		2	2
Cambio o corrección terminal para docente		3	3
Inscripción oferta educativa de CPE		1	1
Entrega de terminales – novedad		2	2
Total	1	11	12

### 5.2.2. Solicitudes abiertas por proceso

PROCESO	MES DE RECEPCION				TOTAL
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SERVICIO AL CLIENTE				1	1
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	2	2	5	11
TOTAL	2	2	2	6	12



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

### 5.2.3. Tiempo pendiente de trámite de solicitudes abiertas

PROCESO	DIAS EMPLEADOS		
	De 1 a 15 días.	De 16 a 50 días	Más de 50 días
GESTIÓN LOGÍSTICA	5	2	4
SERVICIO AL CLIENTE	1	0	0
TOTAL	6	2	4

El 50% de las solicitudes abiertas se encuentran dentro del término establecido para su respuesta, entre 16 a 50 días de vencidas se encuentran 2 correspondientes al 17% y con más de 50 días de trámite el 33% 4 solicitudes.

### Seguimiento a casos vencidos

CODIGO	MES RECEPCION	PROCESO	TEMA	DIAS TRANSCURRIDOS	SEGUIMIENTO
7818534	SEPTIEMBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	71	Caso remitido a T. I., pendiente de respuesta por parte de este proceso.
7818795	SEPTIEMBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	64	Pendiente reposición por parte de la transportadora
7819476	OCTUBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	57	Solucionado en los primeros días del mes de enero
7819538	OCTUBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	56	Caso remitido a Formación, pendiente de respuesta por parte de este proceso.
7820499	NOVIEMBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	ENTIDADES OPERADORAS	32	Soportes del caso enviados al operador para dar respuesta
7820766	NOVIEMBRE	GESTIÓN LOGÍSTICA	BENEFICIO DOCENTE	28	Solucionado en los primeros días del mes de enero

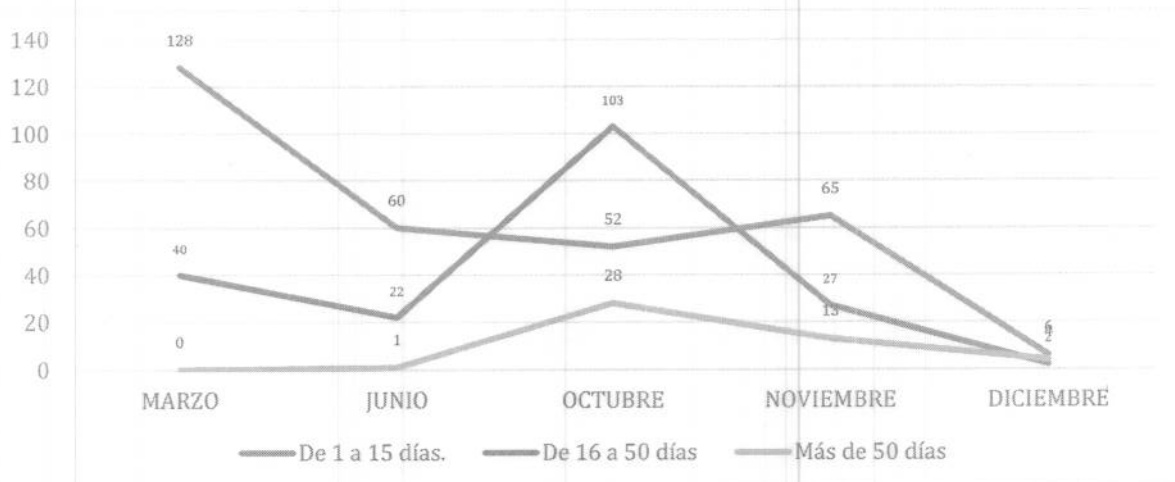




El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

### 5.3. Comportamiento solicitudes abiertas vigencia 2018



Durante la vigencia 2018, se observa que se presenta una disminución significativa en los tres rangos.

## 6. FORTALEZAS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Fortalezas

- Se evidencia, mayor gestión y oportunidad por parte de los responsables de dar trámite a las solicitudes durante la vigencia 2018.
- Mínima cantidad de solicitudes pendientes de trámite a 31 de diciembre de 2018.
- Disminución significativa de tiempos de respuesta durante el transcurso de la vigencia

### 6.2. Observaciones

Se presentan seis (6) solicitudes con más de 15 días sin que a la fecha del presente informe se haya dado respuesta, se remitirá este informe a cada una de las áreas involucradas y se sugiere efectuar plan de choque para que se de el trámite respectivo a las mismas.

Cordial Saludo,

  
**ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO**  
Auditora Interna

Proyectó: Germán Andrés Laverde Bueno  
Revisó: Alba Rocio Acosta Lozano

