



**MEMORANDO A. I. Rad. 20205000000173**

**Para:** Dr. ALEJANDRO FELIX LINERO DE CAMBIL.  
Director Ejecutivo

VICTOR M. ARMELLA VASQUEZ  
Secretario General

**Copia:** JAVIER ENRIQUE CABALLERO MORENO  
Subdirector Operativo.

ALFONSO GABRIEL QUINTERO BERRAZA  
Jefe Oficina Gestión Logística.

**De:** ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO.  
Jefe Oficina Auditoria Interna.

**Fecha:** 09 de Julio de 2020.

**Asunto:** Informe estado de las peticiones, quejas y reclamos correspondiente al primer semestre del año 2020

---

Respetado Doctor Linero:

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual expresa: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos 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 entidad.*

*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 el particular”.*



## 1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar el estado y comportamiento de las diferentes solicitudes (P. Q. R.), allegadas a la entidad en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2020.

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

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

## 3. BASE DE REVISION

Para el análisis, se tomó como base la relación de todas las solicitudes allegadas a la entidad para el período antes mencionado, la cual fue suministrada por el proceso de Servicio al Cliente quien es el supervisor del contrato de la Mesa de Ayuda Técnica (MAT), operador quien es el operador encargado de la recepción de dichas solicitudes.

## 4. SOLICITUDES RECIBIDAS

Tomando como base lo expresado en el Procedimiento Atención de PQRS (SC-003-P), en el numero 3 Listado de Términos y Definiciones; define:

**Petición o derecho de petición:** 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 (...)", **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 (...). **Reclamo:** Cualquier expresión de insatisfacción (verbal, escrita o en medio electrónico) ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio o que aun no ha sido otorgado el producto o servicio según lo acordado entre las partes (...).



Durante el primer semestre del año 2020, fueron recibidas 2463 solicitudes, de las cuales 2434 peticiones y 29 quejas.

#### 4.1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MES

Fecha de Registro	Quejas	Peticiones	Recibidos
Enero	1	242	243
Febrero	7	319	326
Marzo	3	495	498
Abril	8	508	516
Mayo	5	472	477
Junio	5	398	403
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>2434</b>	<b>2463</b>

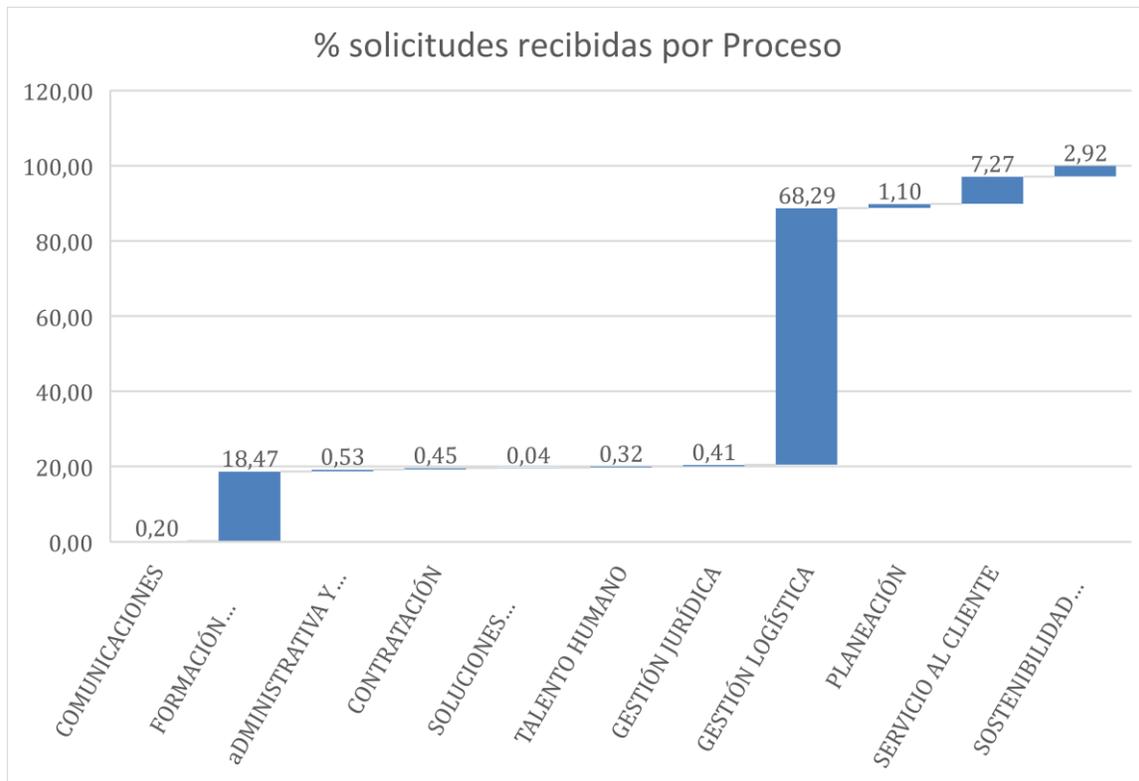
Se observa que los meses en los que más solicitudes se recibieron fueron abril, marzo y mayo los cuales superaron las 400 solicitudes.

#### 4.2. SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO

SOLICITUDES RECIBIDAS POR PROCESO											
COMUNICACIONES	FORMACIÓN EDUCATIVA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN LOGÍSTICA	PLANEACIÓN	SERVICIO AL CLIENTE	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	TOTAL
5	455	13	11	1	8	10	1682	27	179	72	2463



La siguiente tabla, nos muestra la participación porcentual de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2020 por cada uno de los procesos, se observa que las áreas que tienen mayor cantidad de solicitudes reciben son:



Gestión Logística, Subdirección de Formación Educativa y Servicio al Cliente

## 5. SOLICITUDES CERRADAS

A continuación, se describe el número de solicitudes cerradas



### 5.1. CERRADAS POR MES

Fecha de Registro	Recibidos	Cerrados
Enero	243	185
Febrero	326	318
Marzo	498	469
Abril	516	472
Mayo	477	516
Junio	403	365
<b>TOTAL</b>	<b>2463</b>	<b>2325</b>

Los meses en los que más solicitudes fueron cerradas corresponden a: marzo, abril y mayo.

### 5.2. RANGO DE DIAS DE RESPUESTA

RANGO DE DIAS PARA CIERRE					
Antes de vencimiento	Tiempo superado en días				TOTAL
	De 1 a 15 días.	De 16 a 40 días	De 41 a 60 días	Más de 60 días	
2107	189	24	2	3	2325

Se pudo evidenciar que 218 solicitudes fueron atendidas superando los días establecidos para dar respuesta a la solicitud.



### 5.2.1. RANGO DE RESPUESTA POR PROCESO

FORMACIÓN EDUCATIVA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GESTIÓN DE	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN LOGÍSTICA	PLANEACIÓN	SERVICIO AL CLIENTE	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	TOTAL
79	1	5	1	5	118	2	4	3	218

La tabla anterior, nos muestra el número de solicitudes por proceso que superaron los tiempos establecidos de respuesta oportuna.

### 6. SOLICITUDES ABIERTAS.

A 30 de junio de 2020, se encuentran pendientes de tramite 138 solicitudes correspondiente al 5,6% del total de 2463 solicitudes.

Fecha de Registro	Recibidas	Abiertas Acumulado
Enero	243	58
Febrero	326	66
Marzo	498	95
Abril	516	139
Mayo	477	100
Junio	403	138
TOTAL	2463	138

#### 6.1. SOLICITUDES ABIERTAS POR MES

De las 138 solicitudes abiertas:

1 solicitud recibida en el mes de mayo y  
137 solicitudes corresponden al mes de junio de 2020



## 6.2. RANGO DE DIAS PENDIENTES DE RESPUESTA

RANGO DE DIAS PARA CIERRE			
Dentro de los términos	Tiempo superado en días		
	De 1 a 15 días.	De 16 a 40 días	TOTAL
130	0	8	138

Se pudo evidenciar que se encuentran pendientes de respuesta 8 solicitudes que superaron el tiempo establecido y a continuación se detallan:

### CASOS PENDIENTES DE RESPUESTA - TIEMPO TRANSCURRIDO Y PROCESO A CARGO

A Junio 30 de 2020

Número de Caso	Fecha de Registro	Fecha máxima de Solución	Días transcurridos sin respuesta	Estado	Proceso
7832761	10/06/2020	24/06/2020	20	ABIERTA	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN
7832441	2/06/2020	23/06/2020	28	ABIERTA	FORMACIÓN EDUCATIVA
7832502	3/06/2020	24/06/2020	27	ABIERTA	FORMACIÓN EDUCATIVA
7832515	4/06/2020	25/06/2020	26	ABIERTA	FORMACIÓN EDUCATIVA
7832514	4/06/2020	25/06/2020	26	ABIERTA	FORMACIÓN EDUCATIVA
7832712	9/06/2020	30/06/2020	21	ABIERTA	GESTIÓN LOGÍSTICA
7831958	21/05/2020	11/06/2020	39	ABIERTA	GESTIÓN LOGÍSTICA
7832386	1/06/2020	22/06/2020	30	ABIERTA	FORMACIÓN EDUCATIVA



**FORTALEZAS:**

Mayor control al seguimiento de las respuestas a las solicitudes recibidas, al evidenciarse que las peticiones abiertas corresponden al 5.6% de las solicitudes recibidas.

**CONCLUSIONES:**

- Se presentan 8 solicitudes abiertas las cuales corresponden al rango de tiempo entre de 16 a 40 días.
- Los procesos de Logística, Formación Educativa y Contratación presentan solicitudes que superaron los tiempos establecidos para la respuesta a las peticiones.
- Se pudo evidenciar que 218 solicitudes cerradas fueron atendidas superando los días establecidos para dar respuesta a la solicitud.

**Cordialmente,**

**ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO.**

Jefe Oficina Auditoria Interna.  
Computadores para Educar

Elaboró: Alba Rocío Acosta L.

Revisó: Alba Rocío Acosta Lozano – Auditora Interna.