

## INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### 1.1 ALCANCE

En cumplimiento con el “ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en el ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, 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 misión de la entidad, Computadores para Educar cuenta con un Operador Externo Interactivo el cual es el encargado de la Mesa de Ayuda Técnica (MAT) que es la encargada de efectuar estas actividades.

La oficina de control interno vigila que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rinde a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web existe un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus solicitudes.

- **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.

## 2. 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.

## 3. 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.

## 4. METODOLOGIA.

Se tomaron aspectos relevantes dentro de la relación suministrada como lo son: 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.

## 5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

### 5.1. Comparativo solicitudes del año 2016 frente al año 2015.

Años	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Cerradas	Solicitudes Abiertas
2015	1133	915	218
2016	3400	3234	166
Variación	300%	353%	-24%



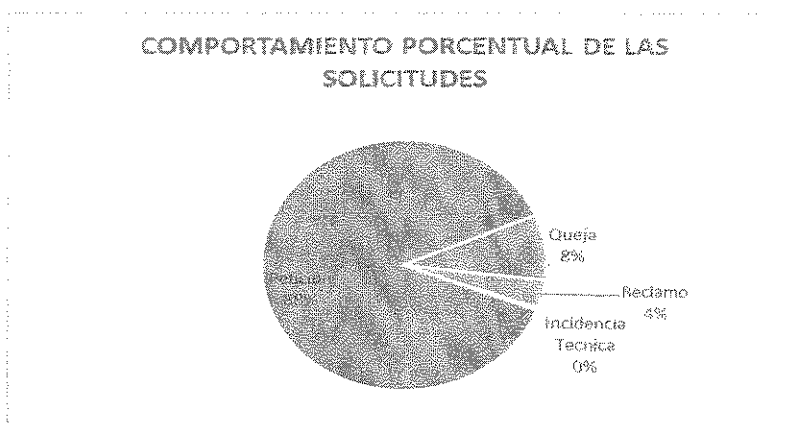
Se presenta incremento en las solicitudes recibidas durante el año, así como las solicitudes que fueron cerradas. igualmente, se disminuyen las solicitudes que quedan abiertas.

## 5.2. Solicitudes por Tipo vigencia 2016

MES	TIPO DE SOLICITUD				Total
	Incidencia Técnica	Petición	Queja	Reclamo	
Enero		112	29	8	149
Febrero		257	44	20	321
Marzo		345	20	27	392
Abril		283	13	28	324
Mayo		329	25	30	384
Junio	5	319	16	4	344
Julio	2	249	23	2	276
Agosto		246	11	4	261
Septiembre		336	6		342
Octubre		221	25	1	247
Noviembre	1	204	9		214
Diciembre		82	64		146
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2983</b>	<b>285</b>	<b>124</b>	<b>3400</b>

- **INCIDENCIA TECNICA:** Se cataloga como incidencia técnica aquellas pruebas realizadas por el operador en su etapa de implementación.

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



Durante la vigencia, se presentaron 3400 solicitudes de las cuales corresponden:

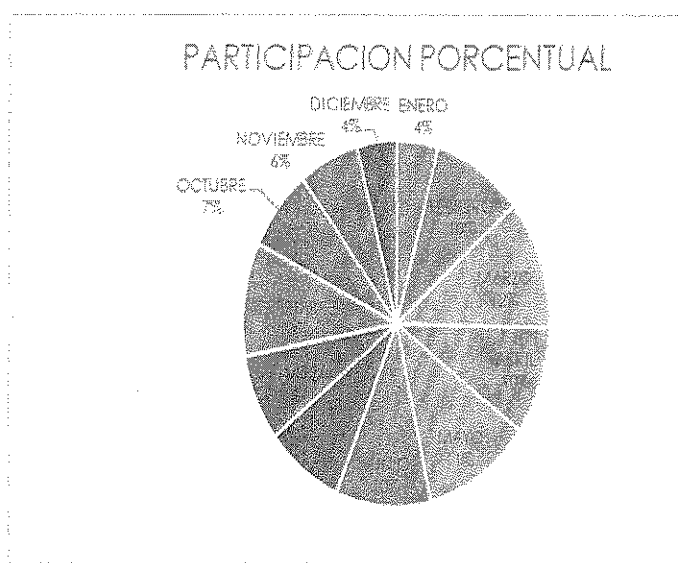
Peticiones: Un total de 2983 solicitudes que corresponden al 88%

Quejas: 285 solicitudes 8%

Reclamos: 124 solicitudes correspondiente al 4%

### 5.3. Solicitudes recibidas por mes.

MES	SOLICITUDES RECIBIDAS
Enero	149
Febrero	321
Marzo	392
Abril	324
Mayo	384
Junio	344
Julio	276
Agosto	261
Septiembre	342
Octubre	247
Noviembre	214
Diciembre	146
<b>TOTAL</b>	<b>3400</b>



De acuerdo a lo anterior, los meses en los cuales se presentaron el mayor número de solicitudes fueron: marzo, mayo, junio, septiembre, abril, febrero.

#### 5.4. Solicitudes recibidas por proceso y participación porcentual.

PROCESO	TOTAL RECIBIDAS
Administrativa	16
Contratación	28
Donaciones	1
Formación	792
Gestión Humana	13
Gestión Inventarios	18
Gestión Logística	1343
Jurídica	16
Mesa De Ayuda	145
Otra	80
Servicio al Cliente	775
Sostenibilidad Ambiental	154
Talento Humano	19
<b>TOTAL</b>	<b>3400</b>

La participación porcentual de los procesos dentro de las solicitudes recibidas corresponde a: Gestión Logística con el 39.5%, Formación con el 23.29%, Servicio al Cliente con el 22.79%, Sostenibilidad Ambiental con el 4.53%, Mesa de Ayuda Técnica con el 4.26%, otra con el 2.35% y con menos del 1% los procesos de Talento Humano con el 0.56%, Gestión Inventarios con el 0.53%, Administrativa con el 0.47%, Jurídica con el 0.47%, Gestión Humana con el 0.38% y finalmente Donaciones con el 0.03%.

##### 5.4.1. Número de solicitudes recibidas por proceso y por mes

PROCESO	MES												TOTAL
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
Administrativa	1		3		1			9	1	1			16
Contratación		2	2		4	5	2	8	1	3	1		28
Donaciones			1										1
Formación	10	13	54	33	95	137	152	84	42	80	56	36	792
Gestión Humana		5		1	7								13
Gestión Inventarios		4	1	2	4		3	2		1	1		18
Gestión Logística	35	127	161	133	109	108	65	92	226	119	90	78	1343
Jurídica	1	1		2		2	1	5	2		2		16
Mesa de Ayuda	23	82	21	13	6								145
Otra	6	11	16	26	21								80
Servicio al Cliente	68	58	117	110	114	60	44	43	43	36	54	28	775



Carrera 11 No. 71-73, Ed. Davivienda - Pisos 10 y 11  
 Línea 01 8000 919 273 / Teléfono: (57) (1) 313 7777  
[info@computadoresparaeducar.gov.co](mailto:info@computadoresparaeducar.gov.co)  
[www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)  
 Código postal: 110231 - Bogotá, D.C - Colombia



**Computadores  
para Educar**

Sostenibilidad Ambiental	5	18	16	4	23	28	5	15	24	6	7	3	154
Talento Humano						4	4	3	3	1	3	1	19
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>321</b>	<b>392</b>	<b>324</b>	<b>384</b>	<b>344</b>	<b>276</b>	<b>261</b>	<b>342</b>	<b>247</b>	<b>214</b>	<b>146</b>	<b>3400</b>

#### 5.5. Número de solicitudes recibidas por tema

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Administrativa	Alistamiento	1
	Asesoría o capacitación	3
	Casos de administrativa	5
	Certificados de retención	2
	Facturación	4
	N/a	1
Contratación	Asesoría o capacitación	4
	Casos de contratación	15
	Información de procesos públicos	2
	Solicitud / información contratos	7
Donaciones	Asesoría o capacitación	1
Formación	Alistamiento	3
	Asesoría o capacitación	142
	Beneficio docente	34
	Beneficio docente	439
	Beneficios	37
	Diplomado	126
	Entrega inicial	6
	Entrega inicial novedad	1
	Equipos asignados	2
	Instalación	1
	Queja servicio CPE	1
Gestión humana	Asesoría o capacitación	11
	N/a	2
Gestión inventarios	Corrección especificaciones técnicas	17
	Entrega inicial	1
Gestión logística	Alistamiento	1
	Asesoría o capacitación	26

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	Beneficios	329
	Beneficios (sedes)	334
	Beneficios densificación	24
	Beneficios reposición (obsolescencia)	81
	Certificado de donación	1
	Corrección especificaciones técnicas	2
	Despacho	8
	Despacho errado	2
	Entidades operadoras	56
	Entrega inicial	93
	Entrega inicial novedad	11
	Entrega inicial partes faltantes	6
	Entrega inicial sin gestor	1
	Entrega inicial-novedad	10
	Entrega inicial-partes faltantes	9
	Equipos asignados	6
	Instalación	79
	N/a	6
	Negociación entes territoriales	18
	Reposición	1
	Retoma	1
	Solicitud especificaciones técnicas	7
	Valores equipos (resolución)	231
Jurídica	Asesoría o capacitación	4
	Casos jurídicos	3
	Derecho de petición	9
Mesa de ayuda	Asesoría o capacitación	83
	Beneficios	25
	Bloqueo por robo / pérdida	4
	Configuración / activación office	10
	Corrección especificaciones técnicas	2
	Entrega inicial	5
	Entrega inicial novedad	1
	Equipos asignados	1
	Garantía centro	2
	Instalación	1

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
	N/a	1
	Retoma	3
	Solicitud especificaciones técnicas	7
Otra	Asesoría o capacitación	51
	Beneficios	4
	Bloqueo por robo / pérdida	1
	Entrega inicial	12
	Entrega inicial novedad	1
	Equipos asignados	1
	Garantía centro	2
	Instalación	1
	N/a	1
	Solicitud especificaciones técnicas	6
Servicio al cliente	Asesoría o capacitación	70
	Beneficios	3
	Beneficios densificación	1
	Bloqueo por robo / pérdida	143
	Casos sin identificar	25
	Certificado de donación	3
	Configuración / activación office	265
	Despacho garantía	3
	Donación a CPE	7
	Entrega inicial partes faltantes	1
	Garantía centro	63
	Garantía en zona	2
	Garantía entrega inicial	2
	Licenciamiento software	3
	Llamada caída	2
	Llamada equivocada	2
	Llamada prueba	4
	Queja servicio CPE	13
	Reposición	1
	Solicitud especificaciones técnicas	162
Sostenibilidad ambiental	Asesoría o capacitación	1
	Casos de sostenibilidad ambiental	4
	Retoma	149



PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
Talento humano	Casos de talento humano	3
	Empleo / hojas de vida	16
TOTAL		3400

Los temas que mayor número de solicitudes presentaron fueron:

Beneficio docente con 439 solicitudes

Beneficios sedes 334

Beneficios con 329

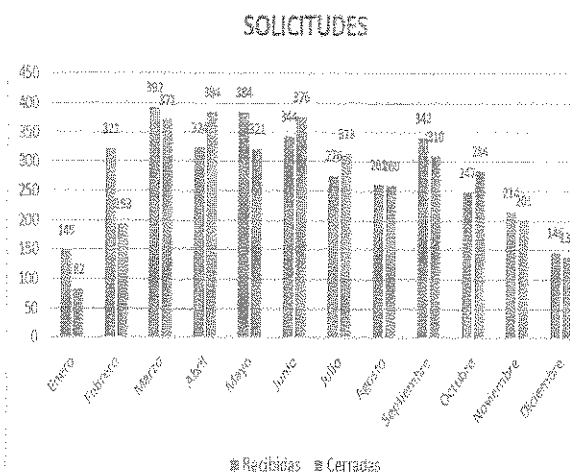
Configuración/activación office 265

## 5.6. SOLICITUDES CERRADAS

Del total de solicitudes recibidas fueron cerradas 3234 solicitudes que equivalen al 95%.

### 5.6.1. Comparativo de solicitudes recibidas vs cerradas por mes

MES	RECIBIDAS	CERRADAS
Enero	149	82
Febrero	321	193
Marzo	392	371
Abril	324	384
Mayo	384	321
Junio	344	376
Julio	276	313
Agosto	261	260
Septiembre	342	310
Octubre	247	284
Noviembre	214	201
Diciembre	146	139
TOTAL	3400	3234



Los meses en los cuales se cerraron el mayor número de solicitudes fueron:

abril con el 12%,

junio con el 12%,

marzo con el 11%,  
los meses de mayo, julio y septiembre con el 10%.

#### 5.6.2 Historial solicitudes cerradas.

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCIÓN	NUMERO
Enero	Enero	82
Febrero	Enero	39
	Febrero	154
Marzo	Enero	23
	Febrero	111
	Marzo	237
Abril	Enero	5
	Febrero	37
	Marzo	127
	Abril	215
Mayo	Febrero	11
	Marzo	16
	Abril	80
	Mayo	214
Junio	Febrero	4
	Marzo	8
	Abril	26
	Mayo	128
	Junio	210
Julio	Febrero	1
	Marzo	2
	Mayo	20
	Junio	99
	Julio	191
Agosto	Febrero	1
	Abril	2
	Mayo	11
	Junio	14
	Julio	66
	Agosto	166

Septiembre	Abril	1
	Mayo	8
	Junio	15
	Julio	14
	Agosto	77
	Septiembre	195
Octubre	Marzo	2
	Mayo	1
	Junio	4
	Julio	2
	Agosto	16
	Septiembre	123
	Octubre	136
Noviembre	Mayo	1
	Junio	2
	Julio	2
	Agosto	1
	Septiembre	16
	Octubre	79
	Noviembre	100
Diciembre	Mayo	1
	Julio	1
	Agosto	1
	Septiembre	2
	Octubre	7
	Noviembre	75
	Diciembre	52

#### 5.7. SOLICITUDES ABIERTAS.

Del total de las 3400 solicitudes recibidas durante el año, a 31 de diciembre de 2016, se encontraban abiertas 166 correspondientes al 5%.

PROCESO	NUMERO DE SOLICITUDES
Formación	48
Gestión Logística	102



Carrera. 11 No. 71-73, Ed. Davivienda - Pisos 10 y 11  
 Línea 01 8000 919 273 / Teléfono: (57) (1) 313 7777  
[info@computadoresparaeducar.gov.co](mailto:info@computadoresparaeducar.gov.co)  
[www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)  
 Código postal: 110231 - Bogotá, D.C - Colombia



**Computadores  
para Educar**

Servicio al Cliente	16
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>

El proceso que más solicitudes presenta abiertas corresponde a Gestión Logística con el 61%

#### 5.7.1. Solicitudes abiertas por tema y por proceso.

TEMA	PROCESO			TOTAL
	FORMACION	GESTION LOGISTICA	SERVICIO AL CLIENTE	
Asesoría o capacitación	5			5
Beneficio docente	34			34
Beneficios (sedes)		2		2
Bloqueo por robo / perdida			8	8
Configuración / activación office			7	7
Despacho		3		3
Despacho errado		2		2
Diplomado	9			9
Donación a CPE			1	1
Entidades operadoras		55		55
Entrega inicial		9		9
Entrega inicial-novedad		6		6
Entrega inicial-partes faltantes		4		4
Equipos asignados		2		2
Instalación		8		8
Valores equipos (resolución)		10		10
Beneficios reposición (obsolescencia)		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>102</b>	<b>16</b>	<b>166</b>

La tabla anterior nos permite observar que los temas de mayor solicitudes son:

Entidades operadoras sin respuesta 55 solicitudes correspondientes al 33.13%

Beneficios Docente 34 solicitudes abiertas que representan el 20.48%

Valores equipo resolución 10 solicitudes abiertas correspondientes a 6.02%

### 5.7.2. Por número de días transcurridos.

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

PROCESO	De 1 a 15 días	De 16 a 50 días	Más de 50 días
Formación	11	27	10
Gestión Logística	55	34	13
Servicio al Cliente	6	10	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>23</b>

De 1 a 15 días se presentan el 43%, las cuales a la fecha de la auditoria no se encontraban vencidas

Entre 16 y 50 días se encuentran abiertas 71 solicitudes que corresponden al 43% y con más de 50 días se encuentran 23 ,con un 14% .

### 5.7.3. Discriminación de las solicitudes por proceso abiertas y Vencidas.

- De 16 a 50 días sin respuesta.

CODIGO	MES RECEPCION	PROCESO	TEMA	DIAS TRANSCURRIDOS
331312	Octubre	Formación	Beneficio docente	50
334201	Octubre	Gestión logística	Despacho errado	49
339155	Octubre	Formación	Diplomado	48
342822	Octubre	Gestión logística	Instalación	47
343840	Octubre	Formación	Beneficio docente	47
345312	Octubre	Formación	Beneficio docente	46
346775	Octubre	Formación	Beneficio docente	46
348068	Octubre	Formación	Beneficio docente	45
350324	Octubre	Gestión logística	Instalación	45
353398	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	44
363574	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial	41

365245	Noviembre	Gestión logística	Instalación	40
367793	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial-partes faltantes	40
372288	Noviembre	Gestión logística	Despacho	38
377475	Noviembre	Formación	Diplomado	37
381914	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial	36
381921	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial	36
382069	Noviembre	Formación	Beneficio docente	36
382656	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	36
383518	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial	36
385182	Noviembre	Formación	Diplomado	35
386145	Noviembre	Formación	Diplomado	35
386327	Noviembre	Gestión logística	Beneficios (sedes)	34
386343	Noviembre	Formación	Beneficio docente	34
386645	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	34
389203	Noviembre	Gestión logística	Instalación	33
390568	Noviembre	Gestión logística	Instalación	33
391505	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	32
392970	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	32
392975	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	32
394551	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	31
395818	Noviembre	Gestión logística	Instalación	31

396100	Noviembre	Formación	Diplomado	30
398482	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	29
398664	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial	29
399165	Noviembre	Gestión logística	Equipos asignados	29
399417	Noviembre	Gestión logística	Instalación	29
401774	Noviembre	Formación	Beneficio docente	28
402656	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	28
402807	Noviembre	Formación	Beneficio docente	28
404083	Noviembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	27
409512	Noviembre	Gestión logística	Equipos asignados	25
413726	Noviembre	Formación	Beneficio docente	23
414243	Noviembre	Formación	Beneficio docente	23
414700	Noviembre	Formación	Diplomado	23
415041	Noviembre	Gestión logística	Instalación	23
415567	Noviembre	Gestión logística	Entrega inicial-partes faltantes	22
416265	Noviembre	Servicio al cliente	Bloqueo por robo / pérdida	22
416683	Noviembre	Formación	Beneficio docente	22
417673	Diciembre	Formación	Beneficio docente	21
417700	Diciembre	Formación	Diplomado	21
418259	Diciembre	Formación	Beneficio docente	21
421383	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	19
421545	Diciembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	19
423277	Diciembre	Formación	Beneficio docente	19
423337	Diciembre	Servicio al cliente	Bloqueo por robo / pérdida	19

423616	Diciembre	Gestión logística	Beneficios (sedes)	19
423647	Diciembre	Servicio al cliente	Bloqueo por robo / pérdida	19
424705	Diciembre	Servicio al cliente	Bloqueo por robo / pérdida	18
425249	Diciembre	Formación	Beneficio docente	18
425368	Diciembre	Formación	Beneficio docente	18
425632	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	18
425945	Diciembre	Gestión logística	Entrega inicial	17
426372	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	17
426628	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	17
426649	Diciembre	Gestión logística	Valores equipos (resolución)	17
426859	Diciembre	Formación	Beneficio docente	17
427506	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	16
428166	Diciembre	Formación	Diplomado	16
428446	Diciembre	Formación	Beneficio docente	16
428698	Diciembre	Servicio al cliente	Configuración / activación office	16

- Solicitudes con más de 50 días sin respuesta.

CODIGO	MES RECEPCION	PROCESO	TEMA	DIAS TRANSCURRIDOS
69789	Febrero	Gestión logística	Entrega inicial	199
610653	Febrero	Gestión logística	Entrega inicial	193
267740	Septiembre	Gestión logística	Entrega inicial	75
273491	Septiembre	Gestión logística	Despacho	72



283145	Septiembre	Formación	Beneficio docente	68
283656	Septiembre	Formación	Beneficio docente	67
284065	Septiembre	Formación	Beneficio docente	67
296384	Septiembre	Formación	Beneficio docente	62
299828	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	60
299835	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	60
300769	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	60
302064	Octubre	Formación	Beneficio docente	60
303587	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-partes faltantes	59
306810	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-novedad	58
310769	Octubre	Gestión logística	Entidades operadoras	57
315277	Octubre	Gestión logística	Despacho errado	56
315535	Octubre	Formación	Beneficio docente	56
318981	Octubre	Formación	Beneficio docente	54
319240	Octubre	Formación	Beneficio docente	54
326785	Octubre	Formación	Beneficio docente	52
329042	Octubre	Formación	Beneficio docente	51
329320	Octubre	Gestión logística	Despacho	51
329848	Octubre	Gestión logística	Entrega inicial-partes faltantes	51

## 6. CONCLUSIONES

- Comparado el número de solicitudes recibidas durante las vigencias 2015 y 2016, se observa que se incrementaron en un 300% las solicitudes recibidas. Igualmente en un 353% las solicitudes que fueron cerradas, las solicitudes que quedaron abiertas disminuyeron en un 24%


- Los procesos que mayor número de solicitudes reciben son Gestión Logística, Formación y Servicio al Cliente. El proceso de Gestión Logística es el de mayor número con el 61%.
- Los meses en los cuales se presentaron el mayor número de solicitudes fueron: marzo, mayo, junio, septiembre, abril, febrero.
- No es clara la definición de los temas para algunas de las solicitudes efectuadas a los procesos, en la relación suministrada se describe como N/A a los procesos de Administrativa, Mesa de Ayuda y Gestión Logística.
- Es importante definir mecanismos para cerrar aquellas solicitudes que se encuentran vencidas con más de 15 días de recepción, a la fecha de la auditoría se encontraban abiertas y vencidas 94 solicitudes.
- Los temas de mayor relevancia de las solicitudes que se encuentran sin respuesta son:

Entidades operadoras sin respuesta 55 solicitudes correspondientes al 33.13%

Beneficios Docente 34 solicitudes abiertas que representan el 20.48%

Valores equipo resolución 10 solicitudes abiertas correspondientes a 6.02%

- Se presentan solicitudes asignadas a procesos definidos como Otra, Mesa de Ayuda y Gestión Humana que de acuerdo al mapa de procesos de la entidad no existen, se sugiere efectuar las correspondientes clasificaciones dentro de los procesos establecidos.



**ALBA ROCÍO ACOSTA LOZANO**  
Auditoría Interna

Elaboró: Equipo de Auditoría Interna  
Líder German Andres Laverde Bueno



Carrera, 11 No. 71-73, Ed. Davivienda - Pisos 10 y 11  
Línea 01 8000 919 273 / Teléfono: (57) (1) 313 7777  
info@computadoresparaeducar.gov.co  
www.computadoresparaeducar.gov.co  
Código postal: 110231 - Bogotá, D.C - Colombia



**Computadores  
para Educar**