



Memorando A.I. No. *20195000000033 *

Para : DR. ALEJANDRO FÉLIX LINERO DE CAMBIL
Director Ejecutivo

MANUEL DOMINGO ABELLO ALVAREZ
Secretario General

Con copia: JAVIER ENRIQUE CABALLERO MORENO
Subdirector operativo

ALFONSO GABRIEL QUINTERO BARRAZA
Jefe de Oficina de Logística

De : DEISY CRISTINA GARCÍA PIEDRAHITA
Jefe Auditoria Interna (E)

Fecha : 15 de julio de 2019

Asunto : Informe estado peticiones, quejas y reclamos primer semestre año 2019

Apreciado doctor Linero:

La Oficina de Auditoria Interna, atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que reza: "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 (...). 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..." procede a continuación a informar el comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos allegadas a la Entidad durante el primer semestre de 2019 y su estado a 30 de junio de 2019.

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), información suministrada por el proceso de Servicio al Cliente quien es el supervisor de dicho operador.

1. Solicitudes Recibidas enero 2 – junio 30 de 2019.

En lo transcurrido del primer semestre, es decir del 02 de enero al 30 de junio de 2019, se han recibido un total de 1408 solicitudes, correspondiendo el 73,4% al proceso de Logística



MES DE RECEPCION	COMUNICACIONES	DIRECCIÓN EJECUTIVA	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
ENERO		1	6			1			145		35	17	205
FEBRERO			39	1	1	2		1	239		38	17	338
MARZO	1		15		2		1	1	194	2	30	9	255
ABRIL		1	10	1	1	3			145	3	18	16	198
MAYO	1		14		2				189	2	23	16	247
JUNIO	1		20			1			122		9	12	165
TOTAL	3	2	104	2	6	7	1	2	1034	7	153	87	1408
% Total	0,2%	0,1%	7,4%	0,1%	0,4%	0,5%	0,1%	0,1%	73,4%	0,5%	10,9%	6,2%	100,0%

2. Solicitudes cerradas

En lo transcurrido del primer semestre del año, se han cerrado un total de 1352 solicitudes, de las 1408 recibidas en el 2019.

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO
Enero	Enero	158
Febrero	Enero	47
	Febrero	290
Marzo	Febrero	39
	Marzo	197
Abriel	Febrero	5
	Marzo	45
	Abril	156
Mayo	Marzo	7
	Abril	34
	Mayo	163
Junio	Febrero	4
	Marzo	5
	Abril	4
	Mayo	77
	Junio	121





3. Solicitudes recibidas por tema y proceso



Gestión Logística

Beneficio Sedes: 458
Beneficio Docente: 369
Cambio o Corrección
Terminal: 61
Negociación ET: 53
Legalización Terminales: 38
Entidades Operadoras: 28
Certificación Oferta Educativa: 23
Instalación de Terminales: 2
Casos de Comunicación: 1
Devolución de Terminales: 1



Servicio al Cliente

Configuración OFFICE: 50
Solicitud Especificaciones Tecnológicas: 39
Valores Terminales: 28
Rastreo por Hurto: 22
Bloqueo por Hurto: 7
Trámite de Garantía: 4
Donación a CPE: 1
Desbloqueo de Terminal: 1
Despacho de Garantía: 1



Formación Educativa

Certificación Educativa: 60
Oferta Educativa: 27
Contenidos Educativos: 16
Evento Educa Digital: 1



Sostenibilidad Ambiental

Retoma: 59
Casos de Sostenibilidad: 21
Soluciones Fotovoltaicas: 7



Otros Procesos

Gestión Soluciones Tecnológicas: 7
Solicitud Información Planeación: 7
Gestión de Contratación: 6
Comunicaciones: 3
Gestión Administrativa y Financiera: 2
Dirección Ejecutiva: 2
Gestión de Talento Humano: 1
Gestión Jurídica: 1

4. Solicitudes pendientes de respuesta a 30 de junio de 2019:

A 30 de junio de 2019, se encuentran 56 solicitudes pendientes de respuesta.



G. Logística = 46 Solicitudes

Beneficio Sedes: 19
Beneficio Docente: 13
Cambio Terminal Docente: 4
Legalización Terminales: 3
Negociación Entes Territoriales: 7



De 1 a 15 días: 38 solicitudes
De 16 a 50 días: 6 solicitudes.
Más de 50 días: 2 solicitudes.



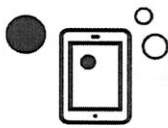
Sostenibilidad = 7
Ambiental



Casos SA: 1
Retoma: 2
Soluciones Fotovoltaicas: 4



De 1 a 15 días: 4 solicitudes
De 16 a 50 días: 2 solicitudes
Más de 50 días: 1 solicitud.



Contratación: 2



Casos de Contratación: 2



De 1 a 15 días: 2 solicitudes.



Servicio al Cliente: 1



Despacho de Garantía: 1



De 16 a 50 días: 1 solicitud

Del total de las 56 solicitudes abiertas, 42 solicitudes (75%) se encuentran entre los primeros 15 días de trámite, 11 de ellas (20%) se encuentran entre 16 a 50 días, y 3 solicitudes (5%) presentan más de 50 días sin solución.



4.1. Solicitudes abiertas que superan los 15 días de trámite

A 30 de junio de 2019 se presentan 14 solicitudes con más de 15 días sin solución:

PROCESO	CASO	MES RECEPCION	TEMA	DIAS TRANS-CURRIDOS	SEGUIMIENTO Y JUSTIFICACIONES INDICADAS POR LOS RESPONSABLES
GESTIÓN LOGÍSTICA	7822501	MARZO	DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	83	Los soportes de estos documentos se encuentran en las bodegas de la empresa TEGUIA quien fue el anterior operador documental, se encuentra pendiente la entrega de dichas carpetas.
	7823276	ABRIL	NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	56	Durante el mes de Julio serán enviadas las actas de cierre debidamente firmadas por Computadores para Educar.
	7823357	ABRIL	DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	50	Los soportes de estos documentos se encuentran en las bodegas de la empresa TEGUIA quien fue el anterior operador documental, se encuentra pendiente la entrega de dichas carpetas,
	7823636	MAYO	DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	37	Los soportes de estos documentos se encuentran en las bodegas de la empresa TEGUIA quien fue el anterior operador documental, se encuentra pendiente la entrega de dichas carpetas,
	7823721	MAYO	BENEFICIO (SEDES)	34	La solicitud se tratará en el Comité de Focalización en el cual se determinará si se otorga o no el beneficio a las sedes.
	7823975	MAYO	NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	24	Cerrado el 03 de julio
	7824069	JUNIO	BENEFICIO DOCENTE	19	Se envió nueva comunicación el día 10 de julio con el fin de lograr la nueva asignación
	7824124	JUNIO	NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	17	Cerrado el 09 de julio
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7823212	ABRIL	SOLUCIONES FOTO-VOLTAICAS	59	Por ser un tema de traslados y garantías de las soluciones fotovoltaicas, está en trámite la respuesta ya que el contrato con el operador de las soluciones fotovoltaicas ya se encuentra liquidado.
	7823387	ABRIL	SOLUCIONES FOTO-VOLTAICAS	49	Por ser un tema de traslados y garantías de las soluciones fotovoltaicas, está en trámite la respuesta ya que el contrato con el operador de las soluciones fotovoltaicas ya se encuentra liquidado.
	7823781	MAYO	SOLUCIONES FOTO-VOLTAICAS	32	Por ser un tema de traslados y garantías de las soluciones fotovoltaicas, está en trámite la respuesta ya que el contrato con el operador de las soluciones fotovoltaicas ya se encuentra liquidado.
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	7823742	MAYO	CASOS DE CONTRATACIÓN	33	Cerrado el 03 de julio
	7824037	MAYO	CASOS DE CONTRATACIÓN	22	Ya se encuentra proyectada la respuesta por parte de Gestión de Contratación, pendiente de firma del Secretario General
SERVICIO AL CLIENTE	7823870	MAYO	DESPACHO DE GARANTÍA	28	Cerrado el 08 de julio



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Del total de solicitudes atendidas durante la vigencia 2019, el 9,69% fueron cerradas de manera oportuna, mientras que el 9,31% superó los tiempos establecidos para el respectivo trámite.

AÑO RADICACION	TOTAL CONTESTADAS	OPORTUNOS (ENTRE 1 Y 15 DIAS)	ENTRE 16 Y 30 DIAS	MAS DE 30 DÍAS
2019	1352	1235	91	26
2018	12	2	3	7
TOTAL	1364	1237	94	33

Realizando el comparativo de la cantidad de solicitudes con más de 15 días de trámite con respecto al mismo periodo del año 2018, se presentó una disminución de 9 solicitudes, dado que para el año 2018 se presentaron 23 solicitudes abiertas con más de 15 días y para este periodo se encuentran 14 solicitudes vencidas con más de 15 días de trámite.

5. Conclusiones y recomendaciones

Se sugiere fortalecer medidas adoptadas para gestionar la oportuna respuesta a la totalidad de solicitudes que se radiquen a la entidad. En los casos en que no sea posible dar respuesta oportuna a la petición, se recomienda informar tal hecho al solicitante antes del vencimiento, indicando el plazo en el cual atenderá su petición, plazo que en ningún caso podrá ser el doble del considerado inicialmente por la ley. Lo anterior con el fin de evitar futuras acciones por parte del peticionario que considere que por acción u omisión, se vulnere o amenace su derecho constitucional de petición.

Se recomienda emprender Plan de choque para la gestión y respuesta de las 10 peticiones que al 10 de julio de 2019, se encontraban vencidas sin respuesta.

Dadas las 33 solicitudes que superaron los 30 días para la gestión de su respuesta, se sugiere evaluar la posibilidad de actualizar la matriz de riesgos de la entidad, dado el riesgo legal que se deriva para la entidad del incumplimiento en la atención de las PQR.

Atentamente,

DEISY CRISTINA GARCÍA PIEDRAHITA
Jefe Auditoria Interna (E)
Computadores para Educar

Proyectó: Germán Andrés Laverde - Deisy Cristina García Piedrahita

Revisó: Deisy Cristina García Piedrahita.