



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**MEMORANDO A. I. No. 20205000000033**

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

MANUEL DOMINGO ABELLO ALVAREZ  
Secretario General.

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

ALFONSO GABRIEL QUINTERO BARRAZA  
Jefe Oficina Gestión Logística.

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

**Fecha:** 10 de enero de 2020.

**Asunto:** Informe estado de las peticiones, quejas y reclamos

---

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Plan Anticorrupción, me permito presentar el *informe semestral del estado de las PQRs correspondiente al segundo semestre de 2019*.

**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 02 de julio y el 31 de diciembre de 2019.



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

## 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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 REVISION

Se tomó como base el archivo suministrado por el Proceso de Servicio al Cliente "a.PDA\_ranking PQR\_dic19", que contiene la relación de las solicitudes allegadas a la entidad en el periodo comprendido entre el 02 de julio y el 31 de diciembre de 2019 y quien es el supervisor del contrato de la Mesa de Ayuda Técnica (MAT) operador encargado de la recepción de dichas solicitudes.

Según lo expresado en el Procedimiento Atención de PQRS (SC-003-P), en el numero 3 Listado de Términos y Definiciones; se 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 (...).

## 4. SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el segundo semestre del año 2019, fueron recibidas 1449 peticiones y 39 quejas, dichas solicitudes se discriminan por mes en la siguiente tabla:

MES DE RECEPCION	QUEJA	PETICION
Julio	8	385
Agosto	6	216
Septiembre	6	231



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

MES DE RECEPCION	QUEJA	PETICION
Octubre	10	262
Noviembre	6	248
Diciembre	3	107
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>1449</b>

A lo largo del segundo semestre del año 2019, fueron recibidas 1488 solicitudes, las cuales se distribuyen de la siguiente manera tanto por mes de recepción como por proceso al cual fue direccionada:

MES	PROCESO											TOTAL
	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	
Julio		27	1		2		3	166	2	174	18	<b>393</b>
Agosto	1	28	1			1	2	139		38	12	<b>222</b>
Septiembre		27	1	1			1	126	1	65	15	<b>237</b>
Octubre		104		1		1	3	119	3	24	17	<b>272</b>
Noviembre	2	46		1	1		2	136	3	30	33	<b>254</b>
Diciembre		20				2	3	63		16	6	<b>110</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>252</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>749</b>	<b>9</b>	<b>347</b>	<b>101</b>	<b>1488</b>

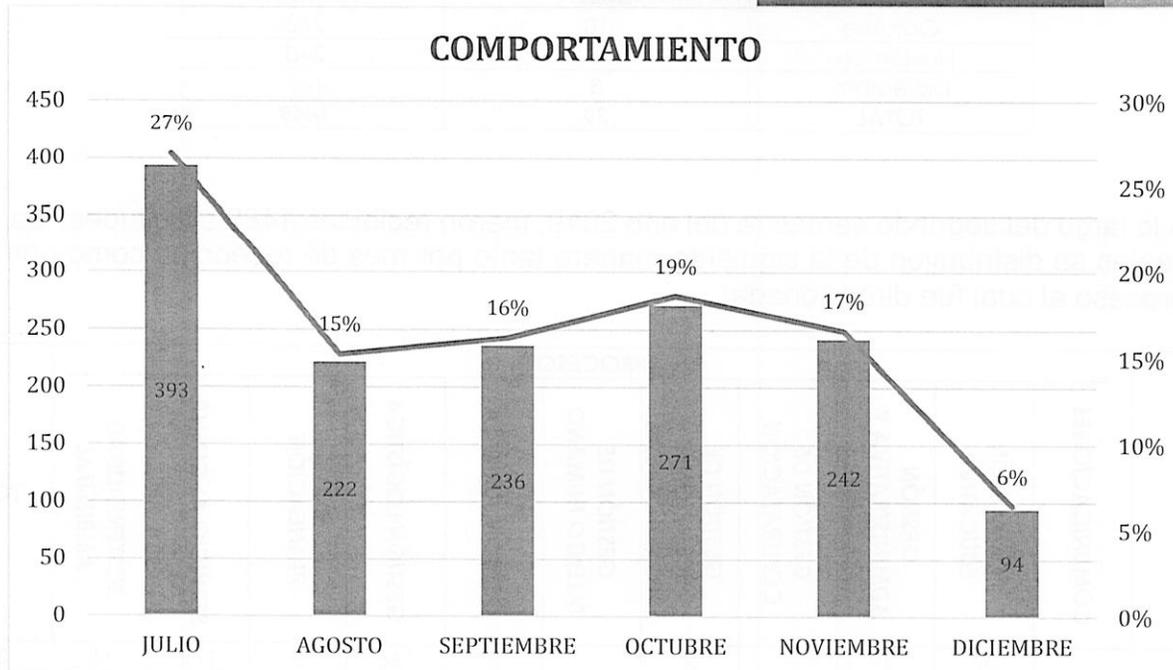
La distribución porcentual para las solicitudes recibidas corresponde a:

Julio 27%,  
 octubre 19%,  
 noviembre 17%,  
 septiembre 16%,  
 agosto 15%,  
 diciembre con el 6%.



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



Las solicitudes de acuerdo al proceso fueron:

Gestión Logística, Servicio al Cliente, Formación Educativa, Sostenibilidad Ambiental, Gestión Jurídica, Planeación, Gestión de Talento Humano, Comunicaciones, Gestión Administrativa, Gestión de Contratación, Gestión de Soluciones Tecnológicas.

### 5. SOLICITUDES CERRADAS

5.1. Solicitudes que se encontraban abiertas a 30 de junio de 2019.

A corte del primer semestre, se encontraban pendientes 56 solicitudes asociadas a los procesos de Gestión Logística (46), Sostenibilidad Ambiental (7), Gestión de Contratación (2), y Servicio al Cliente (1), las cuales fueron cerradas a lo largo del segundo semestre del 2019.

PROCESO	MES DE RECEPCION	MES DE CIERRE				TOTAL
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	Mayo	2				2



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

PROCESO	MES DE RECEPCION	MES DE CIERRE				TOTAL
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	
GESTIÓN LOGÍSTICA	Marzo	1				1
	Abril	1		1		2
	Mayo	2		1		3
	Junio	38	1		1	40
SERVICIO AL CLIENTE	Mayo	1				1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Abril	2				2
	Mayo	1				1
	Junio	4				4
<b>TOTAL</b>		<b>52</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>56</b>

### 5.2. Solicitudes cerradas durante el segundo semestre.

De las solicitudes recibidas durante el segundo semestre, se dio tramite a 1458

#### 5.2.1. Cerradas por Proceso

PROCESO	SOLICITUDES CERRADAS
Gestión Logística	726
Servicio al Cliente	344
Formación Educativa	250
Sostenibilidad Ambiental	101
Gestión Jurídica	12
Planeación	9
Gestión de Talento Humano	4
Gestión de Soluciones Tecnológicas	3
Gestión Administrativa y Financiera	3
Gestión de Contratación	3
Comunicaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>1458</b>

#### 5.2.2. Cerradas por mes

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO
Julio	Julio	336
Agosto	Julio	52
	Agosto	188
Septiembre	Julio	1
	Agosto	32
	Septiembre	193
Octubre	Julio	1



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCION	NUMERO
	Agosto	2
	Septiembre	36
	Octubre	210
Noviembre	Julio	1
	Septiembre	7
	Octubre	57
	Noviembre	206
Diciembre	Julio	2
	Octubre	4
	Noviembre	36
	Diciembre	94
<b>TOTAL</b>		<b>1458</b>

### 5.2.3. Tiempos empleados para cierre de solicitudes

MES DE CIERRE	MES DE RECEPCIÓN	TOTAL SOLICITUDES CERRADAS	CERRADAS	
			Primeros 15 días	Después de 15 días
JULIO	Julio	336	334	2
AGOSTO	Julio	52	46	6
	Agosto	188	184	4
SEPTIEMBRE	Julio	1	0	1
	Agosto	32	18	14
	Septiembre	193	193	0
OCTUBRE	Julio	1	0	1
	Agosto	2	0	2
	Septiembre	36	24	12
	Octubre	210	208	2
NOVIEMBRE	Julio	1	0	1
	Septiembre	7	0	7
	Octubre	57	47	10
	Noviembre	206	202	4
DICIEMBRE	Julio	2	0	2
	Octubre	4	0	4
	Noviembre	36	27	9
	Diciembre	94	92	2
<b>Total</b>		<b>1458</b>	<b>1375</b>	<b>83</b>



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

Del total de 1458 solicitudes cerradas, 1375 correspondiente al 94% fueron cerradas de manera oportuna dentro de los primeros 15 días y 83 equivalente al 6% fueron cerradas vencido el término de respuesta.

## 6. SOLICITUDES ABIERTAS

A 31 de diciembre de 2019, se encuentran pendientes de tramite 30 solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2019.

### 6.1 Abiertas por Proceso:

Gestión Logística 23 solicitudes,  
Servicio al Cliente 3  
Formación Educativa 2 y  
Gestión Jurídica 2

### 6.2. Abiertas Por mes:

Los meses en los cuales se recibieron las 30 solicitudes que se encuentran abiertas fueron:

Diciembre 16  
Noviembre 12  
Octubre 1  
Septiembre 1

### 6.3. Abiertas por tema y proceso:

PROCESO	TEMA	SOLICITUDES
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	2
GESTIÓN JURÍDICA	Venta de terminales CPE	2
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio (sedes)	2
	Cambio o corrección terminal para docente	13
	Devolución de terminales	1
	Documentos de entrega / legalización de terminales	6
	Negociación entes territoriales	1
SERVICIO AL CLIENTE	Rastreo por hurto, robo o pérdida	2
	Valores terminales (resolución)	1
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

6.4. Tiempo transcurrido solicitudes abiertas:



**El futuro es de todos**

**Gobierno de Colombia**

El número de días transcurrido desde el día de recepción de la solicitud hasta el 31 de diciembre de 2019 de las solicitudes abiertas se detalla a continuación.

PROCESO	TEMA	NUMERO DE SOLICITUDES	NUMERO DE DIAS TRANSCURRIDOS
FORMACIÓN EDUCATIVA	Beneficio docente	2	4 10
GESTIÓN JURÍDICA	Venta de terminales CPE	2	2 8
GESTIÓN LOGÍSTICA	Beneficio (sedes)	2	1 7
	Cambio o corrección terminal para docente	13	13 18 19 21 23 31 32(2) 34 36 37 61 64
	Devolución de terminales	1	24
	Documentos de entrega / legalización de terminales	6	6 15 16 22(2) 23
	Negociación entes territoriales	1	31
	SERVICIO AL CLIENTE	Rastreo por hurto, robo o pérdida	2
	Valores terminales (resolución)	1	6

PROCESO	RANGO DE DIAS		
	De 1 a 15 días.	De 16 a 50 días	Más de 50 días
Formación Educativa	2	0	0
Gestión Jurídica	2	0	0
Gestión Logística	5	16	2
Servicio al Cliente	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>



## 7. COMPARATIVO PRIMERO Y SEGUNDO SEMESTRE 2019.

El comparativo en cuanto al número de solicitudes recibidas, solicitudes cerradas y abiertas para los dos semestres se presenta en la siguiente tabla:

SEMESTRE	RECIBIDAS	CERRADAS	ABIERTAS		
			De 1 a 15 días.	De 16 a 50 días	Más de 50 días
ENE-JUN	1408	1352	42	11	3
JUL-DIC	1488	1458	12	16	2
Variación	(+) 80	(+) 106	(-) 30	(+) 5	(-) 1

Se pudo evidenciar que se presentó un aumento en cuanto al cierre de solicitudes, durante el primer semestre fueron cerradas 1352, correspondientes al 96% de las solicitudes recibidas; frente a 1458 solicitudes correspondientes al 98% de las recibidas en el segundo semestre.

En cuanto a las solicitudes abiertas se presenta disminución, teniendo en cuenta que en el primer semestre quedaron pendientes de trámite 56 solicitudes correspondiente al 4% de las recibidas, mientras que, para el segundo semestre, quedaron pendientes de trámite 30 correspondientes al 2%

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el segundo semestre fueron cerradas en su totalidad las solicitudes pendientes de respuesta (56) correspondientes al primer semestre de 2019.
- Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron 1488 solicitudes de las cuales se les dio respuesta a 1458 correspondiendo al 98%.

A diciembre 31 de 2019, se presentan 18 solicitudes abiertas vencidas correspondientes al proceso de Gestión Logística, así:

- 16 corresponden al rango de tiempo pendiente de trámite de 16 a 50 días y
- 2 presentan más de 50 días pendientes de trámite.



**El futuro  
es de todos**

**Gobierno  
de Colombia**

- Se pudo evidenciar inconsistencia en cuanto a los registros de los casos suministrados por el área en cuenta a las bases de datos correspondientes al primero y segundo semestre de 2019:

En el archivo de base de datos correspondiente a la vigencia 2019 se presentan cinco solicitudes, las cuales no se encuentran en la base de datos suministrada con corte al primer semestre de 2019; los números de las solicitudes son:

Nos.7821305 del 14 de enero

No. 7821375 del 17 de enero

No. 7821389 del 18 de enero

No. 7821495 del 23 de enero

No. 7821588 del 28 de enero

La solicitud No. 7822018 de fecha 14 de febrero, se encuentra en la base de datos suministrada con corte a junio de 2019, mientras que no se registra en el archivo de base de datos suministrada para la vigencia 2019.

## **Recomendaciones**

Se sugiere efectuar seguimiento a las bases de datos suministradas por la Mesa de Ayuda Técnica, con el objeto de que las cifras presentadas sean consistentes.

Efectuar un plan de choque con el propósito de efectuar el cierre en forma inmediata de las solicitudes que se encuentran con vencimientos superiores a 15 días.

Realizar las acciones necesarias para lograr que las áreas den respuesta oportuna a las solicitudes que le son allegadas.

  
**ALBA ROCÍO ACOSTA LOZANO.**

Jefe Oficina Auditoria Interna.  
Computadores para Educar

Elaboró: Germán Andrés Laverde Bueno – Profesional Oficina Auditoria Interna

Revisó: Alba Rocío Acosta Lozano – Auditora Interna.