

**FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO - FONADE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN  
CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

**PERIODO  
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2019**

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
BOGOTÁ D.C. MARZO  
DE 2019**

## Contenido

2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	5
TITULO I – GENERALIDADES .....	6
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	6
3. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:.....	8
3.1 Presencial.....	8
3.2 Virtual.....	8
3.3 Telefónico.....	8
TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	9
1. Clasificación según canal de recepción .....	9
2. Clasificación por tipo de petición.....	10
a. Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.....	11
b. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente - FONADE.....	12
c. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio. ....	13
3. Solicitudes de información pública .....	13
4. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de 2012 .....	14
5. Indicadores atención peticiones quejas yreclamos – PQRD.....	14
TITULO III – CONCLUSIONES .....	16
TITULO IV – RECOMENDACIONES .....	17

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, comprometido con el fortalecimiento de mecanismos que garanticen el acceso gratuito a la información pública, enmarcado en las políticas de calidad y el sistema de gestión de calidad de la entidad, cuenta con una metodología para la atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) elevadas por los ciudadanos y recibidas por los diferentes canales de atención.

Orientado en el procedimiento “PAP301 Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”, el presente informe constituye el análisis del Primer Trimestre del año 2019, periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019. En él se incluye el medio de recepción más utilizado, tipo de petición más frecuente, oportunidad en la atención a PQRD y clasificación por Grupo responsable.

## **2. OBJETIVO**

El objetivo del presente informe es dar cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, el cual establece que "... la Entidad deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes..." .

### **3. ALCANCE**

Dar a conocer a la comunidad en general, el estado de las PQRD para ser atendidas en el Primer Trimestre del año 2019, recibidas en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE, por los diferentes canales de atención, ilustrando los resultados del procedimiento “PAP 301 trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias”.

## TITULO I – GENERALIDADES

### 1. Presentación

La Subgerencia Administrativa del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, a través del Grupo de Servicios Administrativos, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias - PQRD, recibidas en la entidad por los diferentes canales de atención, vinculando el trámite asociado a las mismas y para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad en torno al trámite de los de PQRD recibidos durante el Primer Trimestre del año 2019.

### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del cliente y los procedimientos incorporados por el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, se define:

- **Centro de Atención al Ciudadano – CAC:** oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.
- **Ciudadano:** persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.
- **Consulta:** Mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de FONADE, sea del sector público o privado
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- **Denuncia por actos de corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

- **Derecho de petición:** toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante FONADE, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Derecho de petición de información:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar a una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.
- **Derecho de petición de interés general:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una comunidad.
- **Derecho de petición de interés particular:** es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés y/o que afecta a una sola persona.
- **Información:** se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamación administrativa:** Consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, previo a acudir ante la jurisdicción contencioso-administrativa a demandar los actos administrativos unilaterales y definitivos de carácter particular y concreto, para someterla a una regulación más general y sencilla
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

### **3. Canales de comunicación para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias:**

De conformidad con la Resolución 317 de 2015, los canales de comunicación para la recepción de peticiones escritas y verbales en el Fondo Financiero DeProyectos De Desarrollo - FONADE son:

#### **3.1 Presencial**

- Centro de atención al ciudadano - CAC: atención presencial a peticiones, consultas, quejas, reclamos y/o denuncias que requieran los ciudadanos. Dirección: Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia; en horario de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

#### **3.2 Virtual**

- Sitio web de la Entidad: A través del formulario electrónico ubicado en la sección “Atención al Ciudadano” en la sub-sección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias.
- Correo electrónico: A través de [quejasyreclamos@fonade.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fonade.gov.co). Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente deberá ser remitido a dicho correo electrónico.

#### **3.3 Telefónico**

- Telefónicamente: A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.



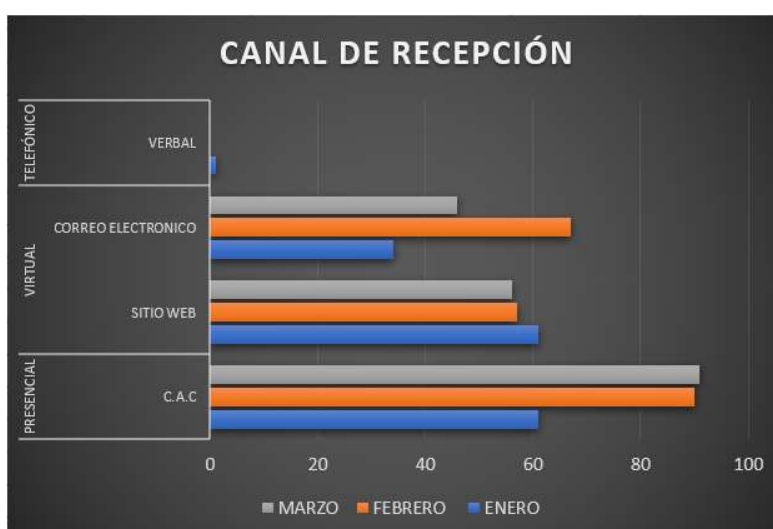
## TITULO II – ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el cumplimiento del objetivo de presente informe, se han consolidado los datos registrados en la base de PQRD; agrupándolos por canal de recepción más utilizado, asignación por Grupo responsable y oportunidad en la atención de las peticiones para ser atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019.

### 1. Clasificación según canal de recepción

CANAL DE RECEPCIÓN		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL POR CANAL	% PARTICIPACIÓN
PRESENCIAL	C.A.C	61	90	91	242	43%
VIRTUAL	SITIO WEB	61	57	56	174	31%
	CORREO ELECTRONICO	34	67	46	147	26%
TELEFÓNICO	VERBAL	1			1	0%
<b>Total general</b>		<b>157</b>	<b>214</b>	<b>193</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

Dentro de los canales de comunicación ofrecidos para la recepción de PQRD, se puede evidenciar que sumados los canales virtuales de atención, tienen un porcentaje importante en proceso, con un total de 321 solicitudes, de las cuales 174 solicitudes se recibieron a través del formulario disponible en el Sitio Web de la Entidad y 147 solicitudes enviadas al correo electrónico [quejasyreclamos@fonade.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fonade.gov.co), existiendo una leve preferencia por el uso del Sitio Web con respecto al Correo Electrónico, para un total de 57% de las PQRD atendidas en el Primer Trimestre del año 2019.



Por su parte, el canal presencial de atención, es decir los PQRD recibidos en el Centro de Atención al Ciudadano, se puede apreciar que es el segundo canal más utilizado por los usuarios para este periodo con un porcentaje de 43%.

## 2. Clasificación por tipo de petición

TIPO PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	PETICIÓN MAS FRECUENTE
Petición de interés particular	90	96	91	277	49%
Petición de información	22	42	37	101	18%
Petición entre autoridades	9	35	34	78	14%
Notificaciones y/o Sugerencias	22	19	11	52	9%
Reclamo	12	13	4	29	5%
Petición de interés general	1	6	9	16	3%
Queja	1	1	3	5	1%
Denuncia			2	2	0%
Reclamación administrativa		1	1	2	0%
Consulta			1	1	0%
Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales		1		1	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>157</b>	<b>214</b>	<b>193</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

Dentro de las PQRD recibidas en FONADE, para atender en el Primer Trimestre de 2019, cabe resaltar la “Petición de interés particular” como la más frecuente con un total de 277 solicitudes y un porcentaje del 49%; en contraste, las “Denuncias” y las “Consultas” muestra solo un 0% de actividad.



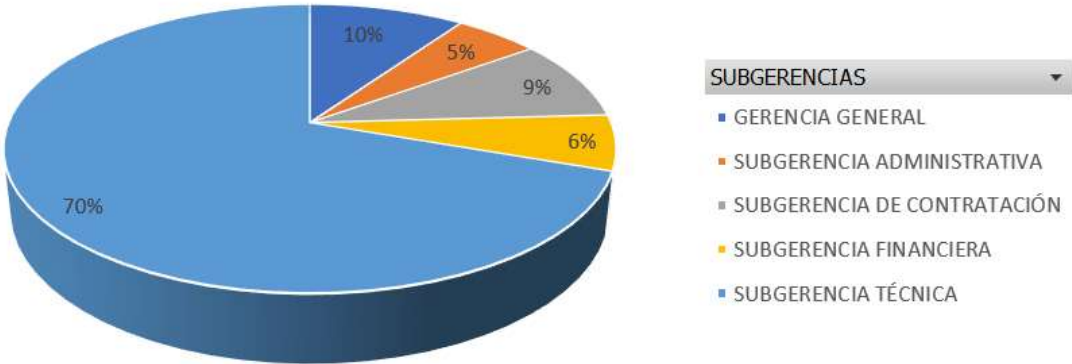
a. **Asignación por Grupo Responsable y Oportunidad en la atención de las PQRD.**

A continuación, se presenta la relación de asignación a cada uno de los Grupos responsables de las PQRD para el Primer Trimestre del 2019, indicando la oportunidad en la atención para cada mes de gestión:

GRUPO DE TRABAJO	1. Entre 0 y 5 días	2. Entre 6 y 10 días	3. Entre 11 y 15 días	5. Fuera de tiempo	5. Hasta 30 días	6. Sin respuesta asociada	Total general	%
1. GERENCIA GENERAL	2						2	0%
1. ASESORÍA DE CONTROL INTERNO	22	8		1			31	5%
1. ASESORÍA JURÍDICA	14	5		2			21	4%
1. TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	2	2					4	1%
2. SUBGERENCIA TÉCNICA	18	8	1	3			30	5%
2.1. CIENCIA, TECNOLOGÍA Y EMPRENDIMIENTO	97	34	10	6			147	26%
2.2. DESARROLLO TERRITORIAL	32	30					62	11%
2.3. INFRAESTRUCTURA Y COMPETITIVIDAD	28	22	5	5	1		61	11%
2.4. DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL	45	34	10	3			92	16%
3. SUBGERENCIA FINANCIERA	2						2	0%
3.1. EVALUACIÓN Y ESTRUCTURA DE PROYECTOS	2	4	4				10	2%
3.3. CONTABILIDAD	16	5					21	4%
3.4. PRESUPUESTO		2					2	0%
4. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	2						2	0%
4.1. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	2	1				9	2%
4.2. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	6	6	1				13	2%
4.3. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2						2	0%
4.5. GESTIÓN DE OPERACIONES	1		1				2	0%
5. SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN	16	3				1	20	4%
5.2. PROCESOS DE SELECCIÓN	9	4					13	2%
5.3. GESTIÓN POST-CONTRACTUAL	11	3	2	1		1	18	3%
<b>Total general</b>	<b>333</b>	<b>172</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

El porcentaje de asignación indica que para los Grupos de Trabajo que componen la Subgerencia Técnica de FONADE, recibieron el 70% de PQRD registradas en el periodo de medición; por otro lado, las subsiguientes se distribuyen en porcentajes relativamente homogéneos el 30% de PQRD recibidas.

Total por Subgerencias



Observando la oportunidad en la atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas en el Primer Trimestre de 2019, se refleja que el 96 % de las solicitudes se atendieron de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la ley:

Oportunidad en la atención	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%	Total %
1. Entre 0 y 5 días	105	115	113	333	59%	96%
2. Entre 6 y 10 días	27	78	67	172	30%	
3. Entre 11 y 15 días	12	12	11	35	6%	
5. Hasta 30 días			1	1	0%	
6. Fuera de tiempo	13	7	1	21	4%	4%
7. Sin respuesta asociada		2		2	0%	
<b>Total general</b>	<b>157</b>	<b>214</b>	<b>193</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Respecto al comportamiento mensual sobre la oportunidad en la atención a PQRD en el periodo de medición, el 59% de las peticiones se atendieron dentro de los primeros cinco días siguientes a la recepción, un comportamiento estable en los meses de medición.

**b. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, línea transparente - FONADE.**

Por la línea de transparencia se recibió una llamada durante el trimestre con soporte en denuncia de hechos de corrupción. La misma relativa a la queja del representante de una empresa participando en el proceso de selección CME-003-2018 de sísmica con vibros, quien informa que presentó queja en SECOP

porque en esencia considera que se están cambiando las reglas de participación sustancialmente respecto a lo inicialmente definido. En razón a que el proceso se encontraba en etapa precontractual y de selección, se solicitó a la Subgerencia de Contratación dar respuesta a la solicitud del peticionario y publicarla en SECOP. La información de la queja y la gestión de la entidad sobre el particular será objeto de verificación por parte de la Asesoría de Control Interno en el marco del Informe de Seguimiento a la Gestión Precontractual del primer semestre de 2019, programado en el Plan Anual de Auditoría.

**c. Clasificación de petición, queja, reclamo o denuncia, que afecte la calidad del servicio.**

De conformidad con el Numeral 4.1, del procedimiento PAP301 “Trámite De Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias”, afecta la calidad del servicio:

1. Sin respuesta asociada.
2. Se respondieron fuera de tiempo.
3. La respuesta según el usuario presenta inconsistencia.

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019, se presentaron las siguientes solicitudes de PQRD que se enmarcan en la clasificación mencionada en el procedimiento PAP301:

INDICADOR Calidad en la atención de PQRD				
AFECTA CALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
NO	84%	89%	96%	90%
SI	16%	11%	4%	10%

De lo anterior, resaltamos que al presentarse un porcentaje del 90%, según las PQRD que se recibieron en el periodo de análisis, refleja un nivel de calidad en el servicio satisfactorio.

**3. Solicitudes de información pública**

La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública que son adoptadas en FONADE a través de la Resolución 317 de 2015.

El Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, mediante Resolución No. 317 de noviembre de 2015 modificada por la Resolución 129 de abril del 2016, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, dentro de la cual se incorpora el Acceso a la Información.

La Ley 1712 de 2014 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, establecen las directrices para la gestión de las solicitudes de información pública

*(...) realizar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a*

*cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información (...)*”.

En consecuencia, este documento resume el informe de las solicitudes de acceso a información del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, la cual tiene como fecha del 01 de enero al 31 de marzo de 2019.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
<b>PETICIÓN DE INFORMACIÓN</b>	22	42	37	101	18%

Para este periodo el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo – FONADE, como se muestra en la tabla, se recibieron un total de 101 Peticiones de Información, las cuales obedecen a información pública.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
<b>CUMPLE</b>	19	39	36	94	93%
<b>FUERA DE TIEMPO</b>	3	2	1	6	6%
<b>SIN RESPUESTA</b>		1		1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	22	42	37	101	100%

De las 101 peticiones de información pública, se puede evidenciar que el 93% se respondieron dentro de los tiempos máximos establecidos, lo cual indica un nivel satisfactorio en la oportunidad en la atención a este tipo de peticiones.

#### **4. Trámite de consultas y reclamos, según ley 1581 de 2012**

Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019, se recibió una solicitud referente a la Ley 1581 de 2012, en donde requería a la Entidad suministrar los datos de contacto de un contratista, petición fue atendida por el Oficial de Protección de Datos Personales de la Entidad, frente a la cual negó la información argumentando:

- Los “datos de contacto” son de naturaleza distinta a los públicos (son datos semiprivados), por ende, FONADE no puede compartir con terceros no autorizados por el Titular dicha información, dando cumplimiento al principio de confidencialidad de la Ley 1581 de 2012.
- El peticionario no aportó la documentación que lo acredite como apoderado

#### **5. Indicadores atención peticiones quejas y reclamos – PQRD.**

En el marco del procedimiento PAP 301 “Tramite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias” y para efectos del indicador para la atención a PQRD, a continuación, se consolidaron los datos derivados de la cantidad de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas y la oportunidad en las respuestas ofrecidos a los peticionarios, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019:

<b>INDICADOR Oportunidad en la atención y respuesta a las PQRD</b>				
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
CUMPLE	92%	96%	99%	96%
FUERA DE TIEMPO	8%	3%	1%	4%
SIN RESPUESTA		1%		0%

<b>INDICADOR Eficacia en la atención y respuesta a PQRD</b>				
<b>EFICACIA</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
CUMPLE	84%	86%	86%	85%
NO CUMPLE	16%	14%	14%	15%

Es importante resaltar que el porcentaje de oportunidad en la atención a PQRD en el Primer Trimestre de 2019, fue con un promedio del 96% de cumplimiento en la atención, al igual que el indicador de eficacia en la atención con un promedio de 85%, lo que indica que los indicadores se encuentran en un nivel “Satisfactorio”.

Por último, es pertinente aclarar que el reporte de atención a PQRD se fundamenta en la información disponible en el aplicativo de gestión documental Orfeo, información que es suministrada por cada usuario responsable de la gestión a las solicitudes allegadas; por lo tanto, los indicadores del presente informe varían respecto a los publicados con anterioridad y tienden a incrementarse por la actualización de información en el aplicativo, por parte de los responsables.

### TITULO III – CONCLUSIONES

- El canal virtual de atención para la recepción de PQRD, fue el más utilizado para el Primer Trimestre del año 2019; con un porcentaje del 57% de uso frecuente, desplazó al canal presencial, el cual que registró el 43% de las solicitudes para este periodo de medición.
- La petición de interés particular continúa siendo el tipo de petición más frecuente en este periodo con un porcentaje del 49% sobre el total de solicitudes.
- Los Grupos que componen la Subgerencia Técnica de FONADE recibieron el 70% de peticiones registradas en el periodo de medición.
- El Grupo con mayor número de asignaciones para el trámite de PQRD, es el Grupo de Ciencia, Tecnología y Emprendimiento, con un total 147 solicitudes y un 28% de asignaciones sobre el total. Para este periodo en particular, el asunto más frecuente, relaciona al Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, operadores del Censo Nacional de Población y Vivienda y personas contratadas para el desarrollo de esta actividad, en los diferentes municipios del país.
- Para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019, la oportunidad en la atención a las peticiones quejas, reclamos y denuncias recibidas, arroja un promedio del 96% de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la ley y de manera oportuna, lo que indica que el indicador es satisfactorio.
- Se ha realizado un seguimiento continuo a las PQRD, asignando en el menor tiempo las solicitudes al Grupo correspondiente y enviando correos de alerta antes del vencimiento del plazo establecido por la Ley para propender en la atender oportuna las solicitudes que llegan a la Entidad.
- Como resultado de la medición del indicador se evidencia que la oportunidad en la atención de PQRD y solicitudes de información durante el periodo evaluado presenta un comportamiento estable y tendiente a la mejora; lo anterior, resultado del fortalecimiento del equipo de trabajo, las mejoras realizadas al proceso y el seguimiento constante de las mismas por parte del Grupo, arrojando los resultados esperados por la entidad reflejados en la medición mensual del indicador.



#### **TITULO IV – RECOMENDACIONES**

- Capacitar al colaborador del Centro de Atención al Ciudadano encargado de la radicación, con el fin que clasifique correctamente la petición y asigne de manera inmediata las peticiones, quejas, reclamos y denuncias directamente al Grupo de Trabajo competente dentro de la Entidad.
- Solicitar a los Grupos de Trabajo, un reporte mensual con los cambios de personal, especificando la persona a cargo de tramitar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias al interior de cada Grupo.
- Diseñar una estrategia tendiente a incentivar el registro de la atención a través del canal telefónico, en razón a que no se está efectuando el reporte del servicio prestado por el mencionado canal.