

REPORTE DE PQRSDF JULIO 2023

**Computadores[®]
para Educar**

OBJETIVO

Presentar el balance de las PQRSDf radicadas a través de los diferentes canales de atención disponibles de la Mesa de Servicio de Computadores para Educar durante el mes de julio del año 2023.



Canales de atención

Líneas gratuitas nacionales

018000919275- 018000919273
- 018000949596

Whatsapp

3166585748(solo mensajería)

Página Web

www.computadoresparaeducar.gov.co

- Chat en línea
- Formulario Contáctenos

Correo Electrónico

Correo electrónico:
info@cpe.gov.co

Redes sociales

Facebook: /CompuparaEducar
Twitter: @CompuparaEducar
Instagram: @compuparaeducar
YouTube: Computadores para Educar

Procesos Solucionadores

Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención de la mesa de servicio.

Horario de atención

De lunes a viernes de 7am a 7pm y
sábados de 8am a 5pm.
No aplica domingos y festivos

**Computadores[®]
para Educar**

Recepción y Registro de PQRSDf

Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	1628	99,5%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	8	0,5%
Total General	180	247	202	231	282	242		1636	100%

Durante el mes de julio el 99,5% de los casos PQRSDf registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

Clasificación por Proceso

El 63% de los requerimientos registrados por la Mesa de Servicio durante este mes han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Formación Educativa con el 18%, Sostenibilidad Ambiental con el 6% y Soluciones Tecnológicas con el 2%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos	%	Total General	%
Julio	251	100%	1	100%	1	100%	252	100%
GESTIÓN LOGÍSTICA	157	63%	1	100%	0	0%	158	62,7%
FORMACIÓN EDUCATIVA	45	18%	0	0%	0	0%	45	17,9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	6%	0	0%	0	0%	16	6,3%
SERVICIO AL CLIENTE	14	6%	0	0%	1	100%	15	6,0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	6	2%	0	0%	0	0%	6	2,4%
PLANEACIÓN	6	2%	0	0%	0	0%	6	2,4%
GESTIÓN JURÍDICA	5	2%	0	0%	0	0%	5	2,0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%
Total General	251		1		1		253	

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradecimientos		Total General	%
Julio	251	100%	1	100%	1	100%	253	100%
BENEFICIOS (SEDES)	141	56%	1	100%	0	0%	142	56,1%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	27	11%	0	0%	0	0%	27	10,7%
BENEFICIO DOCENTE	14	6%	0	0%	0	0%	14	5,5%
RETOMA	11	4%	0	0%	0	0%	11	4,3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	8	3%	0	0%	0	0%	8	3,2%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	8	3%	0	0%	0	0%	8	3,2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6	2%	0	0%	0	0%	6	2,4%
CASOS JURÍDICOS	5	2%	0	0%	0	0%	5	2,0%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	5	2%	0	0%	0	0%	5	2,0%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	5	2%	0	0%	0	0%	5	2,0%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	2%	0	0%	0	0%	4	1,6%
RETOMA A ENTIDADES PUBLICA / PRIVADA	3	1%	0	0%	0	0%	3	1,2%
OTRAS CATEGORIAS	14	6%	0	0%	1	100%	15	5,9%
Total General	251		1		1		253	

Categorías de solicitudes más frecuentes

De las principales categorías registradas se evidencia que el 57% de los casos registrados al cierre del mes de junio están relacionados con los Beneficios de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas, bibliotecas y casas de cultura públicas, seguido de los casos relacionados con la oferta educativa de CPE con un 11%.

Promedio de Tiempos de Atención

Computadores
para Educar

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
Julio	253	4,7
ABIERTO	108	5,1
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	3,7
GESTIÓN LOGÍSTICA	69	3,9
GESTIÓN JURÍDICA	3	4,3
FORMACIÓN EDUCATIVA	26	4,5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	5,0
SERVICIO AL CLIENTE	1	9,0
CERRADO	145	4,3
SERVICIO AL CLIENTE	14	1,0
GESTIÓN JURÍDICA	2	2,0
FORMACIÓN EDUCATIVA	19	2,6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	3,3
PLANEACIÓN	6	3,7
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3	4,0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	5,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	89	5,8
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	11,0

Tiempos de Atención

De los 253 casos de PQRSDF registrados durante el mes de julio de 2023, se evidencia que 145 (58%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 4 días hábiles. Por otro lado 108 casos se encuentran en estado Abierto y en Trámite Prioritario por parte de los especialistas encargados.

Glosario

Petición:

Es el requerimiento que hace un beneficiario/interesado, con el fin de elevar sus solicitudes de información, consulta y/o documentos de manera respetuosa, por razones de interés general o interés particular, y obtener pronta resolución de estas.

Queja:

Es la manifestación de descontento que le hace el usuario a la empresa por una inconformidad que le generó un producto o la atención brindada por un empleado

Reclamo:

Es la exigencia de una reparación o compensación por parte de un beneficiario, debido a que la entidad no le está brindando a sus necesidades una solución oportuna ni la manera adecuada a la misma.

Sugerencia:

Cualquier expresión presentada por el beneficiario/interesado, que tiene por objeto mejorar un proceso, servicio, o la gestión de Computadores para Educar.

Denuncia:

Es la puesta en conocimiento ante la entidad de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación relacionada con el beneficio o la prestación del servicio.

Felicitación / Agradecimiento:

Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, en la que un usuario destaca el producto o servicio recibido.

GRACIAS