

REPORTE DE PQRSDF AGOSTO 2023

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 agosto del año 2023.



Computadores
para **Educar**

Canales de atención

Líneas gratuitas nacionales

018000919275-
018000919273 -
018000949596

Correo Electrónico

Correo electrónico:
info@cpe.gov.co

Horario de atención

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

Whatsapp

3166585748(solo mensajería)

Redes sociales

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

Página Web

www.computadoresparaeducar.gov.co

- Chat en línea
- Formulario Contáctenos

Procesos Solucionadores

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

Recepción y Registro de PQRSDF

Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	476	2104	99,3%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	6	14	0,7%
Total General	180	247	202	231	282	242	252	482	2118	100%

Durante el mes de julio el 99,3% de los casos PQRSDF registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.

Clasificación por Proceso

El 64% 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 19%, Sostenibilidad Ambiental con el 5% y Soluciones Tecnológicas con el 3%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos		Total General	%
Agosto	475	100%	6	100%	1	100%	481	100%
GESTIÓN LOGÍSTICA	304	64%	6	100%	0	0%	310	64,4%
FORMACIÓN EDUCATIVA	91	19%	0	0%	0	0%	91	18,9%
SERVICIO AL CLIENTE	28	6%	0	0%	1	100%	29	6,0%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	22	5%	0	0%	0	0%	22	4,6%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	13	3%	0	0%	0	0%	13	2,7%
PLANEACIÓN	6	1%	0	0%	0	0%	6	1,2%
GESTIÓN JURÍDICA	5	1%		0%	0	0%	5	1,0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1%	0	0%	0	0%	3	0,6%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	1%	0	0%	0	0%	3	0,6%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,2%
Total General	476		6		1		483	

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradeci- mientos		Total General	%
Agosto	446	100%	6	100%	1	100%	453	100%
BENEFICIOS (SEDES)	253	57%	1	17%	0	0%	254	56,1%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	59	13%	0	0%	0	0%	59	13,0%
DOCUMENTOS DE ENTREGA/ LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	27	6%	0	0%	0	0%	27	6,0%
RETOMA	21	5%	0	0%	0	0%	21	4,6%
BENEFICIO DOCENTE	18	4%	0	0%	0	0%	18	4,0%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	16	4%	0	0%	0	0%	16	3,5%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	12	3%	0	0%	0	0%	12	2,6%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	11	2%	0	0%	0	0%	11	2,4%
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	6	1%	5	83%	0	0%	11	2,4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	2%	0	0%	0	0%	8	1,8%
OTRAS CATEGORIAS	15	3%	0	0%	1	100%	16	3,5%
Total General	446		6		1		453	

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 inscripción a la oferta educativa de CPE con un 13%.

Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
Agosto	483	6,1
ABIERTO	130	5,6
GESTIÓN LOGÍSTICA	63	4,7
FORMACIÓN EDUCATIVA	42	4,0
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	7	10,9
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	2,7
GESTIÓN JURÍDICA	5	8,0
PLANEACIÓN	4	5,8
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	7,5
SERVICIO AL CLIENTE	1	1,0
CERRADO	353	6,6
GESTIÓN LOGÍSTICA	247	4,2
FORMACIÓN EDUCATIVA	49	6,9
SERVICIO AL CLIENTE	28	1,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	3,8
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	6	11,2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	1,7
PLANEACIÓN	2	13,0
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	8,0
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	10,0
Total general	483	6,1

Tiempos de Atención

De los 483 casos de PQRSDf registrados durante el mes de Agosto de 2023, se evidencia que 353 (73%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 4,3 días hábiles. Por otro lado 130 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