

REPORTE DE PQRSDF

SEPTIEMBRE 2023

OBJETIVO

Presentar el reporte 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 septiembre del año 2023.



Computadores
para **Educar**

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

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: 7 a.m. a 7 p.m.
Sábados de 8 a.m. a 5 p.m.
No aplica domingos y festivos

Recepción y Registro de PQRSDF

Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	476	422	2526	99,3%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	6	3	17	0,7%
Total General	180	247	202	231	282	242	252	482	425	2543	100%

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

Clasificación por Proceso

El 71% 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 14%, Sostenibilidad Ambiental con el 7% y Soluciones Tecnológicas con el 2%.

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos		Total General	%
Septiembre	421	100%	3	100%	0	100%	424	100%
GESTIÓN LOGÍSTICA	298	71%	3	100%	0	0%	301	71,0%
FORMACIÓN EDUCATIVA	61	14%	0	0%	0	0%	61	14,4%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	30	7%	0	0%	0	0%	30	7,1%
SERVICIO AL CLIENTE	11	3%	0	0%	0	0%	11	2,6%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	9	2%	0	0%	0	0%	9	2,1%
GESTIÓN JURÍDICA	5	1%	0	0%	0	0%	5	1,2%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	1%		0%	0	0%	3	0,7%
PLANEACIÓN	2	0%	0	0%	0	0%	2	0,5%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	0%	0	0%	0	0%	2	0,5%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,2%
Total General	422		3		0		425	

Categorías de solicitudes más frecuentes

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradeci mientos		Total General	%
Septiembre	422	100%	3	100%	0	100%	425	100%
BENEFICIOS (SEDES)	237	56%		0%		0%	237	55,8%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	35	8%		0%		0%	35	8,2%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	28	7%		0%		0%	28	6,6%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	27	6%		0%		0%	27	6,4%
RETOMA	23	5%		0%		0%	23	5,4%
BENEFICIO DOCENTE	20	5%		0%		0%	20	4,7%
ENTREGA DE TERMINALES - NOVEDAD	5	1%	3	100%		0%	8	1,9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	5	1%		0%		0%	5	1,2%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	1%		0%		0%	5	1,2%
CASOS JURÍDICOS	5	1%		0%		0%	5	1,2%
OTRAS CATEGORIAS	32	8%		0%		0%	32	7,5%
Total General	422		3		0		425	

De las principales categorías registradas se evidencia que el 56% 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 8%.

Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable Estado actual de petición	Cantidad de casos	Promedio de tiempo de atención días hábiles
Septiembre	424	4,9
ABIERTO	38	6,2
FORMACIÓN EDUCATIVA	11	6,1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	9	5,3
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	7	9,9
GESTIÓN LOGÍSTICA	5	2,6
GESTIÓN JURÍDICA	3	10,3
SERVICIO AL CLIENTE	2	7,5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	2,0
CERRADO	386	3,6
GESTIÓN LOGÍSTICA	296	- 1,3
FORMACIÓN EDUCATIVA	50	4,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	21	4,8
SERVICIO AL CLIENTE	8	0,6
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	2,7
GESTIÓN JURÍDICA	2	1,5
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	2	7,5
PLANEACIÓN	2	4,0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1,0
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	11,0
Total general	424	4,9

De los 424 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Septiembre de 2023, se evidencia que 386 (91%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 4,9 días hábiles.

Por otro lado 38 casos se encuentran en estado Abierto y en Tramite Prioritario por parte de los especialistas encargados.

Tiempos de Atención

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.

Sugerencia:

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

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

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.

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.

GRACIAS