

REPORTE DE PQRSDF

OCTUBRE 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 octubre 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 Redes sociales

info@cpe.gov.co

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	Octubre	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	476	422	271	2797	99,4%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	6	3	0	17	0,6%
Total General	180	247	202	231	282	242	252	482	425	271	2814	100%

Durante el mes de octubre el 99,4% de los casos PQRSDF registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.

Clasificación por Proceso

El **67%** 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 **17%**, Sostenibilidad Ambiental con el **6%** y Soluciones Tecnológicas con el **5%**.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos		Total General	%
Octubre	271	100%	0	0%	0	0%	271	100%
GESTIÓN LOGÍSTICA	182	67%	0	0%	0	0%	182	67,2%
FORMACIÓN EDUCATIVA	46	17%	0	0%	0	0%	46	17,0%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	6%	0	0%	0	0%	16	5,9%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	13	5%	0	0%	0	0%	13	4,8%
SERVICIO AL CLIENTE	10	4%	0	0%	0	0%	10	3,7%
PLANEACIÓN	2	1%	0	0%	0	0%	2	0,7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%		0%	0	0%	1	0,4%
GESTIÓN JURÍDICA	1	0%	0	0%	0	0%	1	0,4%
Total General	271		0		0		271	

Categorías de solicitudes más frecuentes

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradeci mientos	Total General	%	
Octubre	271	100%	0	0%	0	0%	271	100%
BENEFICIOS (SEDES)	145	54%		0%		0%	145	53,5%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	35	13%		0%		0%	35	12,9%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	32	12%		0%		0%	32	11,8%
RETOMA	13	5%		0%		0%	13	4,8%
ACCESO A SISTEMA DE CAPACITACIÓN	12	4%		0%		0%	12	4,4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	5	2%		0%		0%	5	1,8%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	4	1%		0%		0%	4	1,5%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	3	1%		0%		0%	3	1,1%
BENEFICIO DOCENTE	3	1%		0%		0%	3	1,1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	1%		0%		0%	3	1,1%
OTRAS CATEGORIAS	16	6%		0%		0%	16	5,9%
Total General	271		0		0		271	

De las principales categorías registradas se evidencia que el 54% de los casos registrados al cierre del mes de octubre 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
Octubre	271	6,6
ABIERTO	38	7,8
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	13	6,8
FORMACIÓN EDUCATIVA	13	5,9
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	11,4
SERVICIO AL CLIENTE	4	9,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	3	6,0
CERRADO	233	5,5
GESTIÓN LOGÍSTICA	179	-
FORMACIÓN EDUCATIVA	33	6,1
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	8	4,0
SERVICIO AL CLIENTE	6	-
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	9,0
PLANEACIÓN	2	9,5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	8,0
GESTIÓN JURÍDICA	1	10,0
Total general	271	6,6

De los 271 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Octubre de 2023, se evidencia que 233 (86%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 5,5 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:

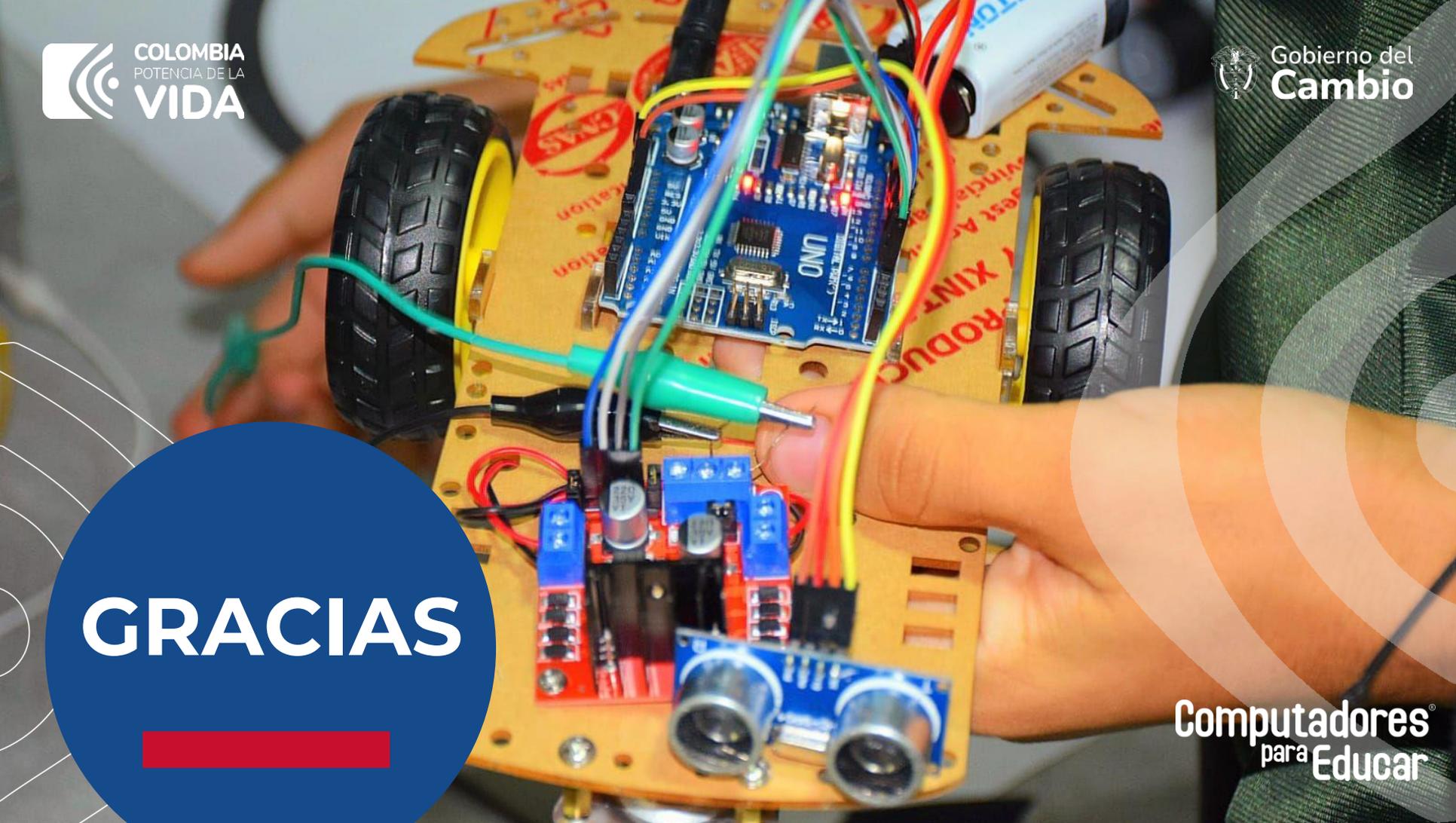
Es la puesta en conocimiento ante la entidad de un hecho o conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación relacionada con el beneficio o la prestación del servicio.

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