

REPORTE DE PQRSDF

NOVIEMBRE 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 noviembre 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	Noviembre	Total	%
PETICIÓN	177	245	202	229	282	242	251	476	420	277	280	3081	99,5%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	1	6	3	0	0	17	0,5%
Total General	180	247	202	231	282	242	252	482	423	277	280	3098	100%

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

Clasificación por Proceso

El 61% 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 13%, Sostenibilidad Ambiental con el 11% y Soluciones Tecnológicas con el 4%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Agradecimientos	%	Total General	%
Noviembre	280	100%	0	100%	0	100%	280	100%
GESTIÓN LOGÍSTICA	170	61%	0	0%	0	0%	170	60,7%
FORMACIÓN EDUCATIVA	37	13%	0	0%	0	0%	37	13,2%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	31	11%	0	0%	0	0%	31	11,1%
SERVICIO AL CLIENTE	23	8%	0	0%	0	0%	23	8,2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	10	4%	0	0%	0	0%	10	3,6%
PLANEACIÓN	3	1%	0	0%	0	0%	3	1,1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3	1%	0	0%	0	0%	3	1,1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	1%	0	0%	0	0%	3	1,1%
Total General	280		0		0		280	

Categorías de solicitudes más frecuentes

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

CATEGORIAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Agradecimientos		Total General	%
Noviembre	280	100%	0	0%	0	0%	280	100%
BENEFICIOS (SEDES)	117	42%		0%		0%	117	41,8%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	36	13%		0%		0%	36	12,9%
RETOMA	22	8%		0%		0%	22	7,9%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20	7%		0%		0%	20	7,1%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	12	4%		0%		0%	12	4,3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	10	4%		0%		0%	10	3,6%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	3%		0%		0%	8	2,9%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7	3%		0%		0%	7	2,5%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PERDIDA	7	3%		0%		0%	7	2,5%
BENEFICIO DOCENTE	7	3%		0%		0%	7	2,5%
OTRAS CATEGORIAS	34	12%		0%		0%	34	12,1%
Total General	280		0		0		280	

De las principales categorías registradas se evidencia que el 42% de los casos registrados al cierre del mes de noviembre 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 documentos de entrega y/o legalizaciones con un 13%.

Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
Noviembre	280	5,3
ABIERTO	23	4,8
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	6	5,5
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	6,4
GESTIÓN LOGÍSTICA	4	4,3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	4,0
SERVICIO AL CLIENTE	3	4,0
PLANEACIÓN	2	13,5
CERRADO	257	5,8
GESTIÓN LOGÍSTICA	166	- 0,8
FORMACIÓN EDUCATIVA	32	3,5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	28	7,6
SERVICIO AL CLIENTE	20	1,2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	4,3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3	10,7
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	2,0
PLANEACIÓN	1	18,0
Total general	280	5,3

De los 280 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Noviembre de 2023, se evidencia que 257 (91,8%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 5,8 días hábiles.

Por otro lado 23 casos se encuentran en estado Abierto y en Trámite 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