

REPORTE DE PQRSDF

ENERO 2024

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 enero del año 2024.



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	Total general
Petición	285	285
Total general	285	285

Durante el mes de enero el 45% 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 **79%** de los requerimientos registrados por la Mesa de Servicio durante este mes han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Sostenibilidad Ambiental** con el **6%**, **Formación Educativa** con el **5%** y **Soluciones Tecnológicas** con el **3%**.

Clasificación de PQR – Proceso Responsable de atención	Petición	%	Total general
ENERO 2024	285	100%	285
Gestión logística	224	79%	224
Sostenibilidad ambiental	17	6%	17
Formación educativa	15	5%	15
Gestión de soluciones tecnológicas	9	3%	9
Servicio al cliente	8	3%	8
Planeación	5	2%	5
Gestión de contratación	3	1%	3
Gestión de talento humano	3	1%	3
Gestión administrativa y financiera	1	0,4%	1
Total general	285	100%	285

Categorías de solicitudes más frecuentes

Fuente: Software de gestión de la Mesa de Servicio SELCOMP

Categorías más Frecuentes	Petición	%	Total general
ENERO 2024	285	100%	285
Beneficios (sedes)	191	67%	191
Documentos de entrega / legalización de terminales	16	6%	16
Retoma	13	5%	13
Laboratorios de innovación	11	4%	11
Beneficio docente	9	3%	9
Acceso a sistema de capacitación	6	2%	6
Solicitud de información institucional	5	2%	5
Otras categorías	34	12%	34
Total general	285	100%	285

De las principales categorías registradas se evidencia que el 67% de los casos registrados al cierre del mes de enero 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 6%.

Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable – Estado Actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención Días hábiles
ENERO 2024	285	5,3
ASIGNADO	205	5,1
Formación educativa	7	3,4
Gestión de contratación	3	1,7
Gestión de soluciones tecnológicas	6	4,7
Gestión logística	184	5,3
Planeación	3	4,7
Sostenibilidad ambiental	2	2,5
CERRADO	80	5,9
Formación educativa	8	6,9
Gestión administrativa y financiera	1	1,0
Gestión de soluciones tecnológicas	3	3,7
Gestión de talento humano	3	6,7
Gestión logística	40	7,6
Planeación	2	3,5
Servicio al cliente	8	1,0
Sostenibilidad ambiental	15	4,9
Total general	285	5,3

De los 285 casos de PQRSDF registrados durante el mes de Enero de 2024, se evidencia que 80 (28%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 5,8 días hábiles.

Por otro lado 205 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