



Computadores[®]
para Educar

REPORTE DE PQRSDF

Junio 2021

Servicio al cliente



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

OBJETIVO

Presentar el comportamiento de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar durante el mes de junio del año 2021.



Computadores[®]
para Educar

Líneas Gratuitas Nacionales

018000919275

018000919273

018000949596

Página Web y Correo Electrónico

www.computadoresparaeducar.gov.co

Chat en línea

Formulario Contáctenos

info@cpe.gov.co

Redes Sociales

Facebook:

/CompuparaEducar

Twitter:

@CompuparaEducar

Instagram:

@compuparaeducar

YouTube:

Computadores para Educar

WhatsApp

3166585748

(únicamente recepción de mensajes)

Procesos Solucionadores

Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención del centro de contacto.

Horario de atención del centro de contacto:

De lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 5pm.

No aplica domingos y festivos

Sede Calle 72:

Dirección Nacional
(Carrera 11 No. 71-73, Bogotá)



Recepción y registro de PQRSDF

TIPO DE CASO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	98%
QUEJA	3	3	2	6	4	3	2%
TOTAL	155	339	281	232	265	164	100%

Durante Junio, el **98%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	921	5	926	64%
FORMACIÓN EDUCATIVA	227	6	233	16%
SERVICIO AL CLIENTE	127	5	132	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	51	5	56	4%
PLANEACIÓN	29		29	2%
GESTIÓN JURÍDICA	21		21	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	16		16	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	12		12	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9		9	1%
COMUNICACIONES	2		2	0%
TOTAL	1415	21	1436	100%

El **64%** de los requerimientos registrados por el centro de contacto han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con el **16%**. Así mismo, el **29%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Formación Educativa**, el **24% de Servicio al cliente**, **Gestión logística y Sostenibilidad Ambiental**.



Categorías de los casos

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	835	1	836	58%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	135	1	136	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	79	5	84	6%
RETOMA	36		36	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	33		33	2%
BENEFICIO DOCENTE	32	2	34	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	28		28	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	27		27	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	24		24	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	24		24	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TE	22		22	2%
CASOS JURÍDICOS	19		19	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	16		16	1%
DERECHO DE PETICIÓN	15		15	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	14		14	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	12		12	1%
OTRAS CATEGORIAS	64	12	76	5%
TOTAL	1415	21	1436	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **58%** 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 públicas, seguido de los casos relacionados con la **Certificación de oferta educativa de CPE** con un **9%**.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	1415	6
PETICIÓN	1397	6
COMUNICACIONES	2	11
FORMACIÓN EDUCATIVA	223	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	16	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	5
GESTIÓN JURÍDICA	21	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	913	6
PLANEACIÓN	28	11
SERVICIO AL CLIENTE	124	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	50	7
QUEJA	18	9
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	4	6
SERVICIO AL CLIENTE	4	24
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	1
ABIERTO	21	8
PETICIÓN	18	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	10
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	15
GESTIÓN LOGÍSTICA	8	2
PLANEACIÓN	1	13
SERVICIO AL CLIENTE	3	5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	6
QUEJA	3	24
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	29
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	21
SERVICIO AL CLIENTE	1	22
TOTAL	1436	6



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1436** casos de PQRSDF registrados con corte a junio 2021, se evidencia que **1397 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **21 casos** se encuentran estado abierto y dentro de los tiempos permitidos.





El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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.

Denuncias: 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.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GRACIAS!

Computadores[®]
para Educar