



REPORTE DE PQRSDF

Septiembre 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 septiembre 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](https://www.facebook.com/CompuparaEducar)

Twitter:
[@CompuparaEducar](https://twitter.com/CompuparaEducar)

Instagram:
[@compuparaeducar](https://www.instagram.com/compuparaeducar)

YouTube:

WhatsApp

[3166585748](https://wa.me/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

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	241	237	2101	98%
QUEJA	3	3	2	6	4	3	2	5	5	33	2%
RECLAMO							2			2	0%
TOTAL	155	339	281	232	265	164	212	246	242	2136	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1345	10	2	1357	64%
FORMACIÓN EDUCATIVA	348	9		357	17%
SERVICIO AL CLIENTE	190	5		195	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	102	9		111	5%
PLANEACIÓN	32			32	1%
GESTIÓN JURÍDICA	31			31	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	20			20	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	16			16	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12			12	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	3			3	0%
COMUNICACIONES	2			2	0%
TOTAL	2101	33	2	2136	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 **17%**. Así mismo, el **30%** de las quejas registradas han sido escaladas **Gestión Logística, Formación Educativa y Sostenibilidad Ambiental**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	1216	4	1	1221	57%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	200	1		201	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	113	5		118	6%
RETOMA	78			78	4%
BENEFICIO DOCENTE	54	2		56	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	51			51	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	46			46	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	43			43	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	38			38	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	37			37	2%
CASOS JURÍDICOS	29			29	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	27			27	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	22			22	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	20			20	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	19			19	1%
DERECHO DE PETICIÓN	15			15	1%
OTRAS CATEGORIAS	93	21	1	115	5%
TOTAL	2101	33	2	2136	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **57%** de los casos registrados al cierre del mes de septiembre 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	2074	6
PETICIÓN	2039	6
COMUNICACIONES	2	12
FORMACIÓN EDUCATIVA	325	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	2	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	16	8
GESTIÓN JURÍDICA	28	14
GESTIÓN LOGÍSTICA	1324	6
PLANEACIÓN	32	11
SERVICIO AL CLIENTE	184	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	95	8
QUEJA	33	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	9	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	10	8
SERVICIO AL CLIENTE	5	28
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	9	1
RECLAMO	2	10
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	10
RADICADO	62	8
PETICIÓN	62	8
FORMACIÓN EDUCATIVA	23	11
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	23
GESTIÓN JURÍDICA	3	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	21	3
SERVICIO AL CLIENTE	6	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	7	9
TOTAL	2136	6

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **2.136** casos de PQRSDF registrados con corte a septiembre 2021, se evidencia que **2.074 (97%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **62 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