



REPORTE DE PQRSDF MARZO 2022 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 marzo del año 2022.



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	TOTAL	%
PETICIÓN	114	228	205	547	98%
QUEJA	3	4	2	9	2%
TOTAL	117	232	207	556	100%

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



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	322	2	324	58%
FORMACIÓN EDUCATIVA	79	3	82	15%
SERVICIO AL CLIENTE	71	1	72	13%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	51	3	54	10%
PLANEACIÓN	8		8	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	7		7	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4		4	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2	0%
GESTIÓN JURÍDICA	2		2	0%
COMUNICACIONES	1		1	0%
TOTAL	547	9	556	100%

El **58%** 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 **15%** y **Servicio al cliente** con el **13%**. Así mismo, el **89%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental, Formación Educativa y Gestión logística**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	298		298	54%
RETOMA	45	1	46	8%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	41	2	43	8%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	20		20	4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	19	1	20	4%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	19		19	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	18		18	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	16		16	3%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	9		9	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8		8	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	7		7	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6		6	1%
OTRAS CATEGORIAS	41	5	46	8%
TOTAL	547	9	556	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **54%** de los casos registrados al cierre del mes de marzo están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con la **Retoma y Certificación de oferta educativa de CPE** con un **8%**.

Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	485	6
PETICIÓN	478	6
COMUNICACIONES	1	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	62	13
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	5	14
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	5
GESTIÓN JURÍDICA	2	30
GESTIÓN LOGÍSTICA	288	5
PLANEACIÓN	7	19
SERVICIO AL CLIENTE	63	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	45	5
QUEJA	7	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	2	16
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	12
SERVICIO AL CLIENTE	1	13
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	2	2
RADICADO	71	10
PETICIÓN	69	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	17	22
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	17
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	2
GESTIÓN LOGÍSTICA	34	4
PLANEACIÓN	1	8
SERVICIO AL CLIENTE	8	14
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	5
QUEJA	2	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	2
TOTAL	556	6

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **556** casos de PQRSDF registrados con corte a marzo de 2022, se evidencia que **485 (87%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles**, **71 casos** se encuentran en 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