



REPORTE DE PQRSDF ABRIL 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 abril 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	ABRIL	TOTAL	%
PETICIÓN	114	228	205	231	778	99%
QUEJA	3	4	2	1	10	1%
TOTAL	117	232	208	232	789	100%

Durante abril, el **99%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.





PROCESOR SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA		450	2	452	57%
FORMACIÓN EDUCATIVA		126	3	129	16%
SERVICIO AL CLIENTE		95	1	96	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		71	3	74	9%
PLANEACIÓN		13		13	2%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN		7		7	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		5		5	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS		4	1	5	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		3		3	0%
GESTIÓN JURÍDICA	1	3		4	1%
COMUNICACIONES		1		1	0%
TOTAL	1	778	10	789	100%

El **57%** 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%** y **Servicio al cliente** con el **12%**. Así mismo, el **80%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental, Formación Educativa y Gestión logística**.



PROCESO SOLUCIONADOR	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)		417		417	53%
RETOMA		60	1	61	8%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		56	2	58	7%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE		36	1	37	5%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		32		32	4%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		29		29	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)		26		26	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA		21		21	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL		13		13	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES		12		12	2%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL		10		10	1%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES		10		10	1%
LABORATORIO DE INNOVACIÓN		7		7	1%
BENEFICIO DOCENTE		6		6	1%
OTRAS CATEGORIAS		43	6	50	6%
TOTAL	1	778	10	789	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **53%** de los casos registrados al cierre del mes de abril 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	737	7
DENUNCIAS	1	11
GESTIÓN JURÍDICA	1	11
PETICIÓN	726	7
COMUNICACIONES	1	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	120	16
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	17
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	6	15
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	4	6
GESTIÓN JURÍDICA	2	30
GESTIÓN LOGÍSTICA	421	4
PLANEACIÓN	9	19
SERVICIO AL CLIENTE	92	5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	68	7
QUEJA	10	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	3	19
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	1
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	12
SERVICIO AL CLIENTE	1	13
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	2
RADICADO	52	8
PETICIÓN	52	8
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	18
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	8
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	9
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	1
GESTIÓN JURÍDICA	1	15
GESTIÓN LOGÍSTICA	29	4
PLANEACIÓN	4	15
SERVICIO AL CLIENTE	3	9
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	21
TOTAL	789	7

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **789** casos de PQRSDF registrados con corte a abril de 2022, se evidencia que **737 (93%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **7 días hábiles, 52 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