



REPORTE DE PQRSDF AGOSTO 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 agosto 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



Clasificación de caso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total general	%
PETICIÓN	114	228	205	231	282	205	197	261	1723	99%
QUEJA	3	4	2	1	1	7	2	4	24	1%
DENUNCIAS	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0%
AGRADECIMIENTOS	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0%
Total general	117	232	208	232	283	212	199	266	1749	100%



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





PROCESO SOLUCIONADOR	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
COMUNICACIONES	-	-	2	-	2	0%
FORMACIÓN EDUCATIVA	-	-	278	5	283	16%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	8	-	8	0%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	-	-	17	-	17	1%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	-	-	23	4	27	2%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	-	-	12	-	12	1%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	-	-	1	-	1	0%
GESTIÓN JURÍDICA	-	1	15	-	16	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	-	-	938	7	945	54%
PLANEACIÓN	-	-	30	-	30	2%
SERVICIO AL CLIENTE	1	-	200	3	204	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	-	-	199	5	204	12%
Total general	1	1	1723	24	1749	100%

El **54%** 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 **58%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Sostenibilidad Ambiental, gestión logística y Formación Educativa**.



CATEGORIA DE SOLICITUD	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	-	-	821	1	822	61%
BENEFICIO DOCENTE	-	-	79	-	79	6%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	74	3	77	6%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	73	2	75	6%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	-	-	60	-	60	4%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	-	-	56	-	56	4%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	-	-	52	-	52	4%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	-	-	50	-	50	4%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	-	-	43	-	43	3%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	40	-	40	3%
AGRADECIMIENTOS	1	-	-	-	1	0%
MAL USO DE LOS TERMINALES CPE	-	1	-	-	1	0%
Total General	1	1	1348	6	1355	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **61%** de los casos registrados al cierre del mes de agosto están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con **beneficio docente y Certificación de oferta educativa de CPE** con un **6%**.

PROCESO SOLUCIONADOR	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	1681	6
AGRADECIMIENTOS	1	6
SERVICIO AL CLIENTE	1	6
DENUNCIAS	1	10
GESTIÓN JURÍDICA	1	10
PETICIÓN	1658	6
COMUNICACIONES	2	5
FORMACIÓN EDUCATIVA	276	11
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	6
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	17	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	18	11
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	12	4
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	14	14
GESTIÓN LOGÍSTICA	897	4
PLANEACIÓN	27	14
SERVICIO AL CLIENTE	193	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	193	6
QUEJA	21	7
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	12
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	6	6
SERVICIO AL CLIENTE	1	12
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4
RADICADO	68	3
PETICIÓN	65	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	2	2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	7
GESTIÓN JURÍDICA	1	0
GESTIÓN LOGÍSTICA	41	2
PLANEACIÓN	3	4
SERVICIO AL CLIENTE	7	5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	1
QUEJA	3	3
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	3
SERVICIO AL CLIENTE	2	3
Total general	1749	6

Tiempo de Respuesta



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1.749** casos de PQRSDF registrados con corte a junio de 2022, se evidencia que **1.681 (96%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles, 68 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