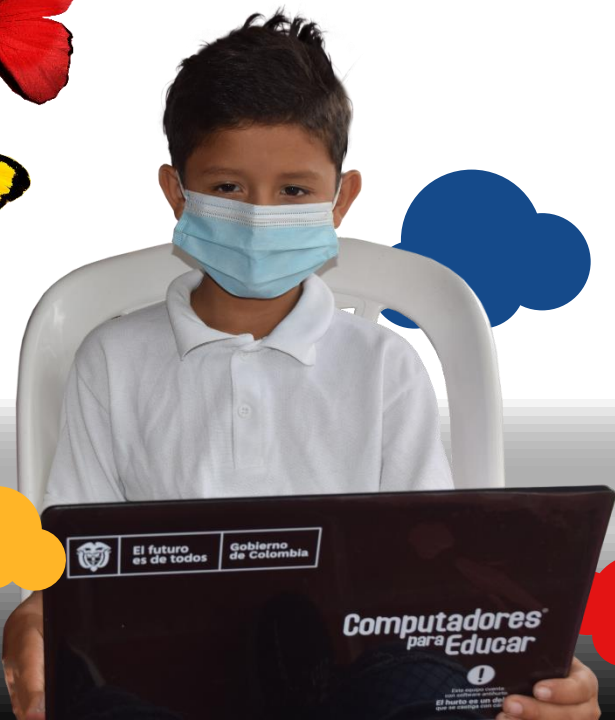


REPORTE DE PQRSDF Noviembre 2022

Área:

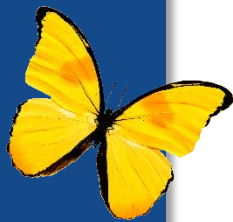
SERVICIO AL CLIENTE

www.computadoresparaeducar.gov.co



OBJETIVO

Presentar el balance de las PQRSDf radicadas a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar durante el mes de noviembre del año 2022.



01

Líneas gratuitas nacionales

018000919275 – 018000919273

Whatsapp

3166585748(solo mensajería)

02

Página Web y Correo Electrónico

www.computadoresparaeducar.gov.co Chat en línea Formulario Contáctenos
info@cpe.gov.co

03

Redes sociales

Facebook: /CompuparaEducar Twitter: @CompuparaEducar Instagram: @compuparaeducar YouTube: Computadores para Educar

04

Horario de atención

De lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 5pm.
No aplica domingos y festivos

Contenido



Procesos Solucionadores

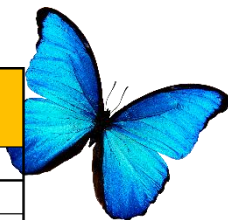
Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención del centro de contacto.

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





Recepción y Registro de PQRSDf



Mes de Registro - Clasificación	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
Enero	*	*	114	3	117	5%
Febrero	*	*	228	4	232	10%
Marzo	*	1	205	2	208	9%
Abril	*	*	231	1	232	10%
Mayo	*	*	282	1	283	12%
Junio	*	*	205	7	212	9%
Julio	*	*	197	2	199	8%
Agosto	1	*	261	4	266	11%
Septiembre	*	*	186	3	189	8%
Octubre	*	1	216	2	219	9%
Noviembre	1	*	211	1	213	9%
Total general	2	2	2336	30	2370	100%

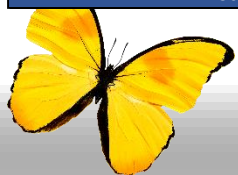
Durante el mes de noviembre, el 99% de los casos PQRSDf registrados por el centro de contacto corresponde a Peticiones.



Clasificación por Proceso



Proceso Responsable de atención / Clasificación	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	*	*	1228	12	1240	52%
FORMACIÓN EDUCATIVA	*	*	363	6	369	16%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	290	5	295	12%
SERVICIO AL CLIENTE	2	*	277	3	282	12%
PLANEACIÓN	*	*	51	*	51	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	*	*	39	4	43	2%
GESTIÓN JURÍDICA	*	2	34	*	36	2%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	*	*	21	*	21	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	*	*	20	*	20	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	*	*	8	*	8	0,3%
COMUNICACIONES	*	*	4	*	4	0,2%
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	*	*	1	*	1	0,0%
Total general	2	2	2336	30	2370	100%



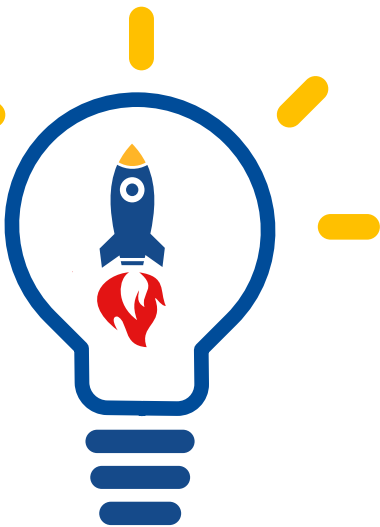
El 52% de los requerimientos registrados por el centro de contacto han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Formación Educativa con el 16%, Sostenibilidad ambiental con el 12%. Así mismo, el 77% de las quejas registradas han sido escaladas a los procesos de: Sostenibilidad Ambiental, gestión logística y Formación Educativa.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Categorías de los casos

Categorías de Solicitud	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	*	*	1074	1	1075	45%
RETOMA	*	*	210	2	212	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	161	2	163	7%
BENEFICIO DOCENTE	*	*	110	1	111	5%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	101	4	105	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	*	*	75	*	75	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	*	*	72	*	72	3%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	69	*	69	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	*	*	68	*	68	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	*	*	60	*	60	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	*	*	51	*	51	2%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	*	*	41	*	41	2%
OTRAS CATEGORÍAS	2	2	244	20	268	11%
Total general	2	2	2336	30	2370	100%



De las principales categorías registradas se evidencia que el 45% de los casos registrados al cierre del mes de noviembre están relacionados con los Beneficios de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con Retoma y Certificación de oferta educativa de CPE con un 16%.





Tiempos de Respuesta



Proceso Solucionador - Clasificación	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	2333	6
AGRADECIMIENTOS	2	3
SERVICIO AL CLIENTE	2	3
DENUNCIAS	2	12
GESTIÓN JURÍDICA	2	12
PETICIÓN	2299	6
COMUNICACIONES	4	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	356	10
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	6
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	21	13
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	35	13
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	19	4
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	31	12
GESTIÓN LOGÍSTICA	1210	4
PLANEACIÓN	51	11
SERVICIO AL CLIENTE	275	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	288	5
QUEJA	30	7
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	13
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	12	6
SERVICIO AL CLIENTE	3	11
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4
RADICADO	37	6
PETICIÓN	37	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	7	13
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	13
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	6
GESTIÓN JURÍDICA	3	8
GESTIÓN LOGÍSTICA	18	3
SERVICIO AL CLIENTE	2	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	2	3
Total general	2370	6

Tiempos de respuesta



De los **2.370** casos de PQRSDf registrados con corte a noviembre de 2022, se evidencia que **2.333 (98%)** fueron atendidos en un tiempo promedio **de 6 días hábiles**, **37 casos** se encuentran en estado abierto y en trámite prioritario por parte de los especialistas encargados.

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.

Denuncia

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.





¡Gracias!

@CompuParaEducar

