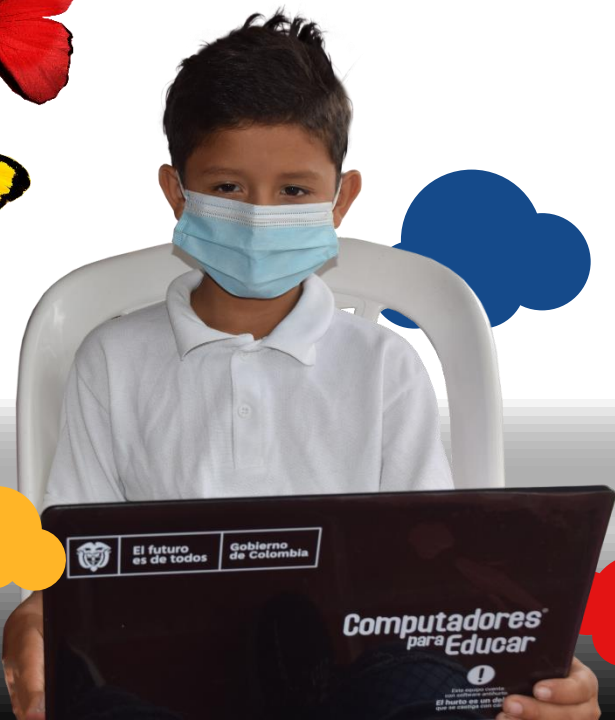


REPORTE DE PQRSDF DICIEMBRE 2022

Área:

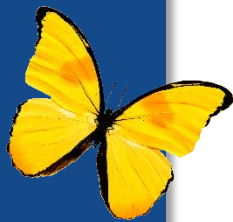
SERVICIO AL CLIENTE

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 diciembre 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

Canales de atención



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	9%
Marzo	**	1	205	2	208	8%
Abril	**	**	231	1	232	9%
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%
Diciembre	1	**	86	1	88	4%
Total general	3	2	2422	31	2458	100%

Durante el mes de diciembre el 99% de los casos PQRSDF registrados por el centro de contacto corresponde a Peticiones.

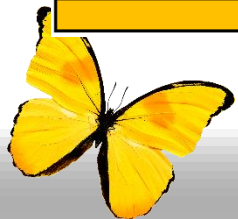


Clasificación por Proceso

Proceso Responsable de atención - Clasificación	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	*	*	1271	13	1284	52%
FORMACIÓN EDUCATIVA	*	*	375	6	381	16%
SERVICIO AL CLIENTE	3	*	293	3	299	12%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	*	*	294	5	299	12%
PLANEACIÓN	*	*	52	*	52	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	*	*	39	4	43	2%
GESTIÓN JURÍDICA	*	2	36	*	38	2%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	*	*	25	*	25	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	*	*	24	*	24	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	3	2	2422	31	2458	1

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 15%, Sostenibilidad ambiental con el 12%. Así mismo, el 71% 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 solicitudes más frecuentes

Categorías Frecuentes de Solicitud	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	-	-	1114	1	1115	45%
RETOMA	-	-	213	2	215	9%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	169	2	171	7%
BENEFICIO DOCENTE	-	-	118	1	119	5%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	103	4	107	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	-	-	81	-	81	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	-	-	75	-	75	3%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	-	-	70	-	70	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	-	-	70	-	70	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	-	-	60	-	60	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	52	-	52	2%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	-	-	41	-	41	2%
OTRAS CATEGORÍAS	3	2	256	21	282	11%
Total general	3	2	2422	31	2458	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%.





Proceso Responsable - Clasificación	Cantidad de Casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	2444	6
AGRADECIMIENTOS	2	3
SERVICIO AL CLIENTE	2	3
DENUNCIAS	2	12
GESTIÓN JURÍDICA	2	12
PETICIÓN	2409	6
COMUNICACIONES	4	10
FORMACIÓN EDUCATIVA	375	10
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	6
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	24	11
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	37	14
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	24	3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2
GESTIÓN JURÍDICA	33	12
GESTIÓN LOGÍSTICA	1267	4
PLANEACIÓN	51	11
SERVICIO AL CLIENTE	292	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	293	5
QUEJA	31	7
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	13
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	13	5
SERVICIO AL CLIENTE	3	11
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	4
RADICADO	14	10
AGRADECIMIENTOS	1	6
SERVICIO AL CLIENTE	1	6
PETICIÓN	13	11
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	15
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	2	19
GESTIÓN JURÍDICA	3	21
GESTIÓN LOGÍSTICA	4	0
PLANEACIÓN	1	14
SERVICIO AL CLIENTE	1	7
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	2
Total general	2458	6



Tiempos de Respuesta



Tiempos de respuesta



De los **2.458** casos de PQRSDF registrados con corte a diciembre de 2022, se evidencia que **2.444 (99%)** fueron atendidos en un tiempo promedio **de 6 días hábiles**, **14 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

