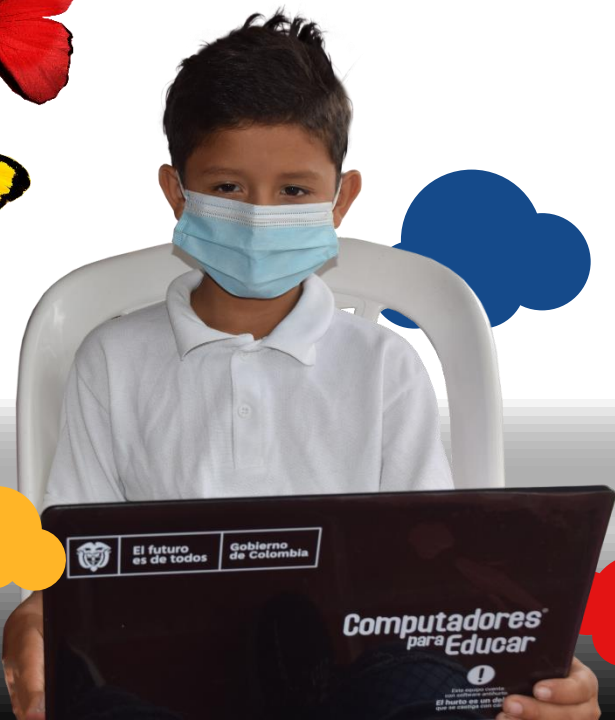


REPORTE DE PQRSDF ABRIL 2023

Área:

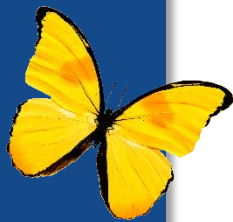
SERVICIO AL CLIENTE

www.computadoresparaeducar.gov.co



OBJETIVO

Presentar el balance de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención disponibles de la Mesa de Servicio de Computadores para Educar durante el mes de abril del año 2023.



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

Correo electrónico: info@cpe.gov.co

03

Redes sociales

Facebook: /CompuparaEducar Twitter: @CompuparaEducar Instagram: @com
puparaeducar 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



Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total general	%
PETICIÓN	177	245	204	230	856	99%
QUEJA	3	2	N/A	2	7	1%
Total general	180	247	204	232	863	100%

Durante el mes de abril el 99% de los casos PQRSDF registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones, y un 1% a quejas las cuales fueron tramitadas de manera prioritaria por los procesos a cargo.



Clasificación por Proceso

Clasificación / Proceso Solucionador	Cantidad de casos direccionados	%
ABRIL	232	
* PETICIÓN	230	99%
COMUNICACIONES	1	0,4%
FORMACIÓN EDUCATIVA	12	5%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,4%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	4	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	10	4%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	174	75%
PLANEACIÓN	1	0,4%
SERVICIO AL CLIENTE	14	6%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	4%
*QUEJA	2	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	0,4%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	0,4%
Total general	232	100%

El 75% de los requerimientos registrados por la Mesa de Servicio durante este mes han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Servicio al Cliente con el 6%, y Formación Educativa con el 5%.

Fuente: Software de gestión del la Mesa de Servicio SELCOMP



Categorías de solicitudes más frecuentes

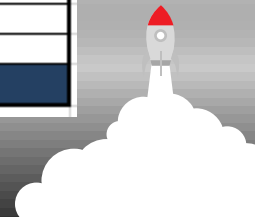
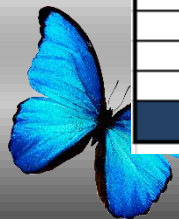
Categorías Frecuentes	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
Abril	230	2	232	100%
BENEFICIOS (SEDES)	146	*	146	63%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	18	*	18	8%
RETOMA	9	*	9	4%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	7	*	7	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	7	*	7	3%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	6	*	6	3%
EVENTOS NACIONALES Y REGIONALES	5	*	5	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	5	*	5	2%
OTRAS CATEGORÍAS	27	2	29	13%
Total general	230	2	232	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el 63% 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 y bibliotecas públicas, seguido de los casos relacionados a Laboratorios de innovación y Retoma con un 12%.



Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado Actual de Casos	Cantidad de Casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido Días hábiles
Abril	232	5,5
ASIGNADO	81	4,1
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	3,0
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	9,0
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	9	7,7
GESTIÓN LOGÍSTICA	67	3,6
PLANEACIÓN	1	1,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	3,0
CERRADO	151	6,2
COMUNICACIONES	1	0,0
FORMACIÓN EDUCATIVA	11	5,7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,0
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	9,5
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	12,0
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	7,7
GESTIÓN LOGÍSTICA	108	7,3
SERVICIO AL CLIENTE	14	2,3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	1,1
Total general	232	5,5



Tiempos de Atención



De los **232** casos de PQRSDF registrados durante el mes de abril de 2023, se evidencia que **151 (65%)** fueron atendidos en un tiempo promedio **de 5 días hábiles**, **81 casos** se encuentran en estado **Asignado** y en **tramite 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

