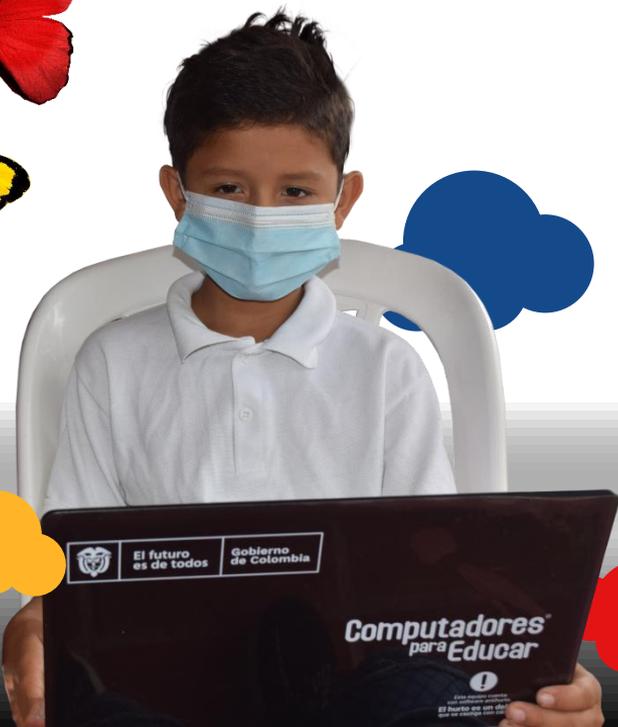


REPORTE DE PQRSDF MARZO 2023

Área:

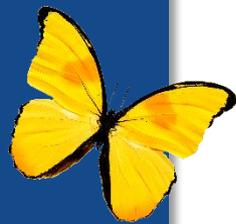
SERVICIO AL CLIENTE

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 marzo 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: @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	Cantidad de casos registrados	%
☐ Marzo	204	100%
PETICIÓN	204	100%
Total general	204	100%

Durante el mes de marzo el 100% de los casos PQRSDf registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones, en la presente corte no se presentaron quejas.

Clasificación por Proceso

Clasificación / Proceso	Cantidad de casos direccionados	%
PETICIÓN	204	100%
COMUNICACIONES	2	1%
FORMACIÓN EDUCATIVA	16	8%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	5	2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	23	11%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	1%
GESTIÓN JURÍDICA	1	0%
GESTIÓN LOGÍSTICA	123	60%
PLANEACIÓN	1	0,5%
SERVICIO AL CLIENTE	16	8%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	15	7%
Total general	204	100%

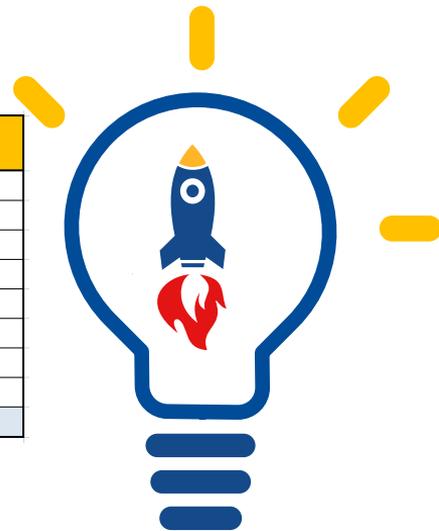
El 60% de los requerimientos registrados por la Mesa de Servicio durante este mes han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas con el 11%, Servicio al Cliente con el 8%.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Categorías de solicitudes más frecuentes

Clasificación / Proceso	CANTIDAD DE PETICIONES	%
BENEFICIOS (SEDES)	116	57%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	16	8%
RETOMA	14	7%
BENEFICIO DOCENTE	12	6%
ACCESO A SISTEMA DE CAPACITACIÓN	6	3%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	6	3%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	5	2%
OTRAS CATEGORÍAS	29	14%
Total general	204	100%

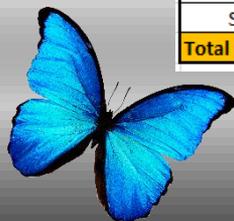


De las principales categorías registradas se evidencia que el 57% de los casos registrados al cierre del mes de febrero están relacionados con los Beneficios de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados Nuevas Soluciones Tecnológicas y Retoma con un 15%.



Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de petición	Cantidad de Peticiones	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
= ASIGNADO	69	3,7
FORMACIÓN EDUCATIVA	3	4,3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	2,5
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	9	4,6
GESTIÓN JURÍDICA	1	5,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	46	3,2
PLANEACIÓN	1	3,0
SERVICIO AL CLIENTE	2	1,5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	5	7,6
= CERRADO	135	2,1
COMUNICACIONES	2	0,0
FORMACIÓN EDUCATIVA	13	2,4
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3	3,7
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	14	2,7
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2	1,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	77	2,2
SERVICIO AL CLIENTE	14	1,9
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	0,0
Total general	204	2,6



Tiempos de Atención



De los **204** casos de PQRSDf registrados con corte a 31 marzo de 2023, se evidencia que **135 (66%)** fueron atendidos en un tiempo promedio **de 2,0 días hábiles**, **69 casos** se encuentran en estado abierto y en trámite prioritario por parte de los especialistas encargados, dentro de los tiempos de gestión establecidos*.

Glosario

Petición

Es el requerimiento que hace un beneficiario/interesado, con el fin de elevar sus solicitudes de información, consultas y/o documentos de manera respetuosa, por razones de interés general o interés particular, y obtener pronta resolución de estas..



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.

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.



Felicitación / Agradecimiento

Es la expresión de satisfacción o agradecimiento, en la que un usuario destaca el producto o servicio recibido.

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.





¡Gracias!

@CompuParaEducar

