

Bogotá, D.C., Julio de 2014

MEMORANDO A.I. No. 13 -2014

PARA: Dirección Ejecutiva

COPIA: Diana Maria Montero
Coordinadora de MAT y Garantías encargada de las funciones de
Infraestructura Tecnológica

DE: AUDITORA INTERNA.

ASUNTO: Informe Peticiones, Quejas y Reclamos

Recibido
25-08-14
2:55 pm

Recibido:

Clara Montero
25/08/14

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidos desde el 01 de Enero de 2014 al 30 de Junio de 2.014 y Servicio al Cliente, a continuación se presentan los aspectos más relevantes de acuerdo con la metodología empleada.

1. OBJETIVO

- Verificar el reporte de las Peticiones, Quejas y Reclamos realizados a Computadores para Educar suministrados por la Coordinación Mesa de Ayuda Técnica (MAT).

2. BASE DE REVISIÓN

Se utilizó como base de revisión lo siguiente:

- Cuadro control de recibo y salida de las PQRs correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2.014 y el 30 de Junio de 2.014.

3. METODOLOGIA.

La atención de peticiones, quejas y reclamos (PQRs) y suministro de información general del programa se brinda a través de cualquier canal de servicio. Los asesores del Contact Center contratado registran todos los casos de PQRs presentados por los usuarios, contestando adecuadamente aquellos que hayan sido aprobados y estandarizados por Computadores para Educar, o se escalan a la persona o proceso de CPE encargado, de acuerdo al contenido de los mismos

Para la realización de la auditoria y el análisis a las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos a través de la Mesa de Ayuda Técnica, se efectúa la diferenciación entre Petición, Queja o Reclamo y se define el estado de las mismas, tales como:



- **En PROCESO:** Son todas aquellas Peticiones, Quejas o Reclamos que se encuentran en trámite y que aún no se ha llegado a su cierre definitivo.
- **SUSPENDIDA POR PROCESO:** Son todas aquellas las cuales se encuentran abiertas debido a factores asociados al proceso al cual le fue asignada.
- **SUSPENDIDA POR USUARIO:** Corresponde a esta categoría todas aquellas que para su respectivo trámite está pendiente el allegar algún tipo de información por parte del usuario para su cierre.

Otros aspectos importantes para el análisis de la información suministrada son:

- Fecha de Recepción.
- Fecha de Respuesta.
- Área responsable de dar respuesta a la misma.
- Cantidad y Porcentaje con relación al total de Peticiones, Quejas y Reclamos por área.
- Promedio tiempo de respuesta.

4. SOLICITUDES PRESENTADAS DURANTE EL AÑO 2.014.

Durante lo corrido del año 2.014 se han recibido un total de 501 solicitudes entre Peticiones, Quejas o Reclamos, dichas solicitudes fueron direccionadas a los diferentes procesos de la Entidad,

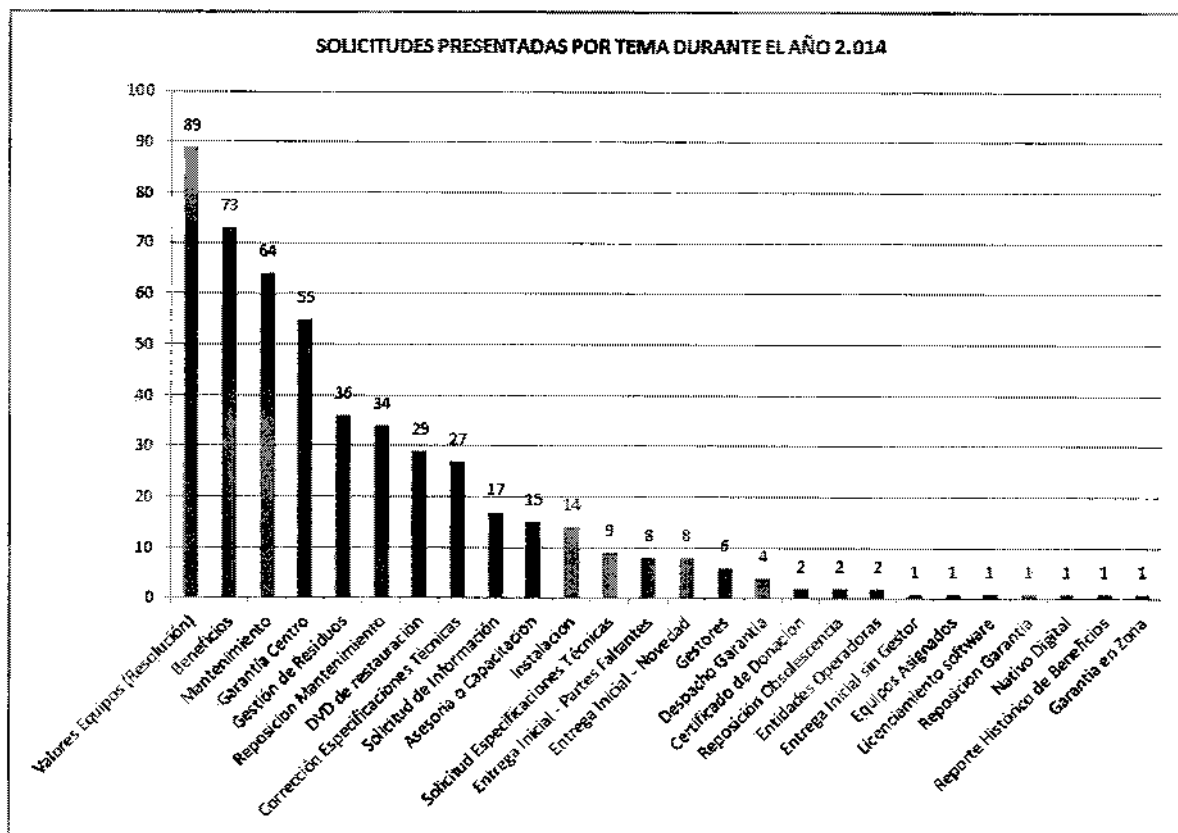
Distribución por tipo:

TIPO PQRS	I SEMESTRE 2014	PORCENTAJE
PETICIONES	351	70%
QUEJAS	144	29%
RECLAMOS	6	1%
TOTAL	501	100%

A continuación se detalla el tipo de PQRs que se presentan, su clasificación de acuerdo a tema y área a la cual se remite:

PQRs por tema y por Area 2.014

TEMA	PROCESO							TOTAL
	Donaciones	Gestión De Residuos	Gestión Logística	Mantenimiento	Pedagogía	Producción	Servicio al Cliente	
Valores Equipos (Resolución)			83				6	89
Beneficios			69	1			3	73
Mantenimiento				63			1	64
Garantía Centro							55	55
Gestión de Residuos		36						36
Reposición Mantenimiento				34				34
DVD de restauración						27	2	29
Corrección Especificaciones Técnicas						25	2	27
Solicitud de Información		2	11	2			2	17
Asesoría o Capacitación					15			15
Instalación			13				1	14
Solicitud Especificaciones Técnicas			3				6	9
Entrega Inicial - Partes Faltantes			4			3	1	8
Entrega Inicial - Novedad			7			1		8
Gestores			6					6
Despacho Garantía							4	4
Certificado de Donación	2							2
Reposición Obsolescencia			2					2
Entidades Operadoras			2					2
Entrega Inicial sin Gestor			1					1
Equipos Asignados			1					1
Licenciamiento software							1	1
Reposición Garantía							1	1
Nativo Digital			1					1
Reporte Histórico de Beneficios			1					1
Garantía en Zona							1	1
TOTAL	2	38	204	100	15	56	86	501



Distribución por Proceso:

El Call Center remite las PQRs de acuerdo al tema y las distribuye a las áreas encargadas, las cuales cuentan con una persona designada.

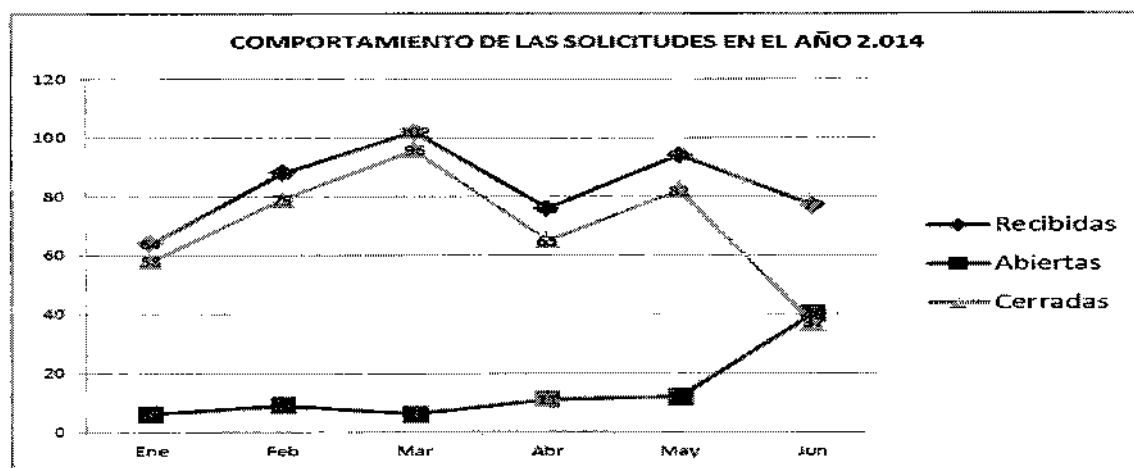
El área que más recibe casos es Gestión Logística, se observa un buen comportamiento de respuesta a las solicitudes teniendo en cuenta que han sido cerrados el 91% de los casos allegados.

Las áreas de Donaciones, Gestión de Residuos, Mantenimiento y Pedagogía se encuentran con la totalidad de sus casos cerrados.

Estado de las PQRS

ESTADO CPE	ESTADO CALL CENTER	DONACIONES	GESTION DE RESIDUOS	GESTION LOGISTICA	MANTENIMIENTO	PEDAGOGIA	PRODUCCIN	SERVICIO AL CLIENTE	TOTAL
CERRADOS	Cerrado	2	38	186	100	15	14	69	424
ABIERTOS	Proceso			10			17	14	41
	Suspendido por Proceso			8			26		34
	Suspendido por Usuario							2	2

En la siguiente grafica se describe el comportamiento de las solicitudes presentadas a Computadores para Educar, se detalla la variación mensual de las solicitudes tanto recibidas a lo largo del año 2014 como las que han sido cerradas y las que se encuentran abiertas.



Se puede observar en el cuadro anterior, que 77 casos se encuentran abiertos correspondientes al 15% de las solicitudes recibidas:

TOTAL PQRs ABIERTAS		PORCENTAJE
Gestión Logística	18	23%
Producción	43	56%
Servicio al Cliente	16	21%
TOTAL	77	100%

4.1 Peticiones

El 70% de los casos presentados lo ocupan las Peticiones con un total de 351, de las cuales se han cerrado 325 correspondiendo al 93%.

Las peticiones más representativas son:

Valores Equipos (Resolución) que corresponde a 89 casos recibidos y fueron remitidos al área de Gestión Logística 83 y a Servicio al Cliente 6.

Esta petición hace referencia a la solicitud del documento resolución de baja de los equipos, donde se aclara el valor unitario y total de los elementos entregados a las sedes beneficiadas.

Mantenimiento recibidas 59,
Gestión de Residuos recibidas 34 y
Reposición Mantenimiento recibidas 27

4.1.1. Peticiones Cerradas - Tiempo de respuesta en días hábiles

TOTAL PETICIONES CERRADAS	TIEMPO DE RESPUESTA- DIAS HABILES/NUMERO DE PETICIONES														
	Asesoría y capacitación	Beneficios	Beneficios densificación	Beneficios penetración	Beneficios reposición obsolescencia	Corrección Especificaciones Técnicas	Gestión de Residuos	Reposición garantía	Solicitud de Información	Mantenimiento	Nativo digital portátil	Reporte histórico de beneficios	Reposición Mantenimiento	Valores equipos(resolución)	Solicitud especificaciones técnicas
Gestión de Residuos							4/(34)		2/(2)						
Gestión Logística		2/(1)	5/(11)	7/(24)	5/(26)				9/(11)		5/(1)	48/(1)		5/(77)	3/(3)
Mantenimiento									5/(2)	17/(59)			8/(29)		
Pedagogía	9/(14)														
Producción						21/(9)									
Servicio al Cliente			7/(2)			5/(1)		2/(1)	2/(2)	18/(1)			1/(6)		1/(6)
TOTAL															

Analizado el cuadro anterior se concluye:

Existe demora en la respuesta a las Peticiones por parte de las áreas, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones supera el tiempo fijado de respuesta.

4.1.2. Peticiones Abiertas

A la fecha se encuentran abiertas 26 Peticiones que se describen en el cuadro siguiente

Gestión Logística: 8 casos abiertos

PETICIONES	DIAS TRANCURRIDOS
Petición Beneficios. Penetración	13
Petición Beneficios .Reposición (Obsolescencia)	13
Petición Valores Equipos (Resolución)	11
Petición Valores Equipos (Resolución)	5
Petición Valores Equipos (Resolución)	4
Petición Valores Equipos (Resolución)	4
Petición Valores Equipos (Resolución)	4
Petición Valores Equipos (Resolución)	4

A la fecha de la auditoria 30 de junio se encontraban abiertos 8 peticiones de las cuales 3 casos ya superan el tiempo de respuesta acordado por la entidad.

Producción: 16 casos abiertos

PETICIONES	DIAS TRANCURRIDOS
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	128
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	122
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	121
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	115
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	68
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	67
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	47
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	35
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	32
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	27
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	25
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	22
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	19
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	10
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	5
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	5

A la fecha de la auditoria 30 de junio, se encuentran abiertas 16 peticiones con el siguiente comportamiento:

- 4 de los casos superan los 100 días desde el registro en la MAT
- 5 se encontraban abiertas con vencimiento superior entre 30 y 70 días
- 5 se encontraban abiertas con vencimiento superior entre 10 y 29 días
- 2 se encontraban sin vencer

Servicio al cliente: 2 casos abiertos

PETICIONES	DIAS TRANCURRIDOS
Petición Corrección Especificaciones Técnicas	27
Petición Beneficios. Densificación	4

Se encuentran abiertos dos casos de peticiones de los cuales 1 supera los 20 días y el otro se encuentra dentro de los términos establecidos para dar respuesta.

4.2. Quejas

Corresponden al 29% de los casos presentados con un total de 144, de las cuales se han cerrado 95 correspondiendo al 66%.

La más reiterativa corresponde a Garantía Centro que hace referencia a los equipos que fueron atendidos en los Centros de Reacondicionamiento y de los cuales tienen observaciones.

4.2.1. Cerradas

TOTAL QUEJAS CERRADAS		Gestión de Residuos	Donaciones	Gestión Logística	Mantenimiento	Pedagogía	Producción	Servicio al Cliente	Total
(TIEMPO DE RESPUESTA-DIAS HABILES)	Asesoría y Capacitación					7(1)			1
	Beneficio penetración			9(2)					2
	Beneficio reposición obsolescencia			22(1)					1
	Certificados de Donación		7(2)						2
	Despacho Garantía							40(1)	1
	Entidades Operadoras			43(2)					2
	Entrega inicial-Novedad						19(1)		1
	Entrega inicial-Partes Faltantes-Novedad			16(4)					4
	DVD de restauración						32(2)	9(1)	3
	Gestores			19(6)					6
	Entrega inicial-Partes faltantes CRB						5(1)		1
	Entrega inicial-Partes Faltantes CRDP			13(2)				12(1)	3
	Entrega inicial-Partes faltantes CRC						20(1)		1
	Garantía Centro							15(45)	45
	Garantía en zona							16(1)	1
	Gestión de residuos	5(2)							2

	Instalación			12(10)				6(1)	11
	Mantenimiento				16(4)				4
	Reposición mantenimiento				7(4)				4
	TOTAL	2	2	27	8	1	5	50	95

Analizado el cuadro anterior, se concluye que se ha presentado incumplimiento en el tiempo de respuesta a las Quejas.

4.2.2. Abiertas

Gestión Logística: 9 casos abiertos

QUEJAS	DIAS TRANCURRIDOS
Queja Equipos Asignados	121
Queja Entrega Inicial - Novedad	108
Queja Entrega Inicial sin Gestor	102
Queja Instalación	94
Queja Entrega Inicial - Novedad	91
Queja Entrega Inicial - Partes Faltantes CRDP	20
Queja Entrega Inicial - Novedad	19
Queja Beneficio Reposición (Obsolescencia)	5
Queja Entrega Inicial - Partes Faltantes CRDP	5

Se encuentran abiertos 9 casos de Quejas de las cuales:

- 3 casos superan los 100 días
- 2 casos superan los 90 días,
- 2 se encuentran entre los 11 y 20 días y,
- 2 se encuentran dentro los tiempos de respuesta.

Producción: 27 casos

QUEJAS	DIAS TRANCURRIDOS
Queja DVD de restauración	119
Queja DVD de restauración	116
Queja DVD de restauración	115
Queja Entrega Inicial - Partes Faltantes CRDP	113
Queja DVD de restauración	108

Queja DVD de restauración	98
Queja DVD de restauración	97
Queja DVD de restauración	83
Queja DVD de restauración	82
Queja DVD de restauración	79
Queja DVD de restauración	79
Queja DVD de restauración	72
Queja DVD de restauración	67
Queja DVD de restauración	64
Queja DVD de restauración	63
Queja DVD de restauración	62
Queja DVD de restauración	58
Queja DVD de restauración	48
Queja DVD de restauración	48
Queja DVD de restauración	46
Queja DVD de restauración	30
Queja DVD de restauración	18
Queja DVD de restauración	17
Queja DVD de restauración	17
Queja DVD de restauración	15
Queja DVD de restauración	10
Queja DVD de restauración	9

Se encuentran 27 casos de los cuales 26 pertenecen a Quejas DVD de restauración y uno a Queja Entrega Inicial - Partes Faltantes CRDP. En cuanto a los días transcurridos:

5 superan los 100 días

11 se encuentran entre los 60 y 99 días,

9 se encuentran entre los 11 y 58 y solo uno de los casos se encuentra dentro del tiempo de respuesta.

2 no se ha vencido el plazo establecido

Servicio al cliente: 13 casos

QUEJAS	DIAS TRANCURRIDOS
Queja Garantía Centro	62
Queja Garantía Centro	44
Queja Garantía Centro	34
Queja Garantía Centro	16



Queja Despacho Garantía	16
Queja Garantía Centro	11
Queja Garantía Centro	9
Queja Garantía Centro	9
Queja Licenciamiento software	7
Queja Garantía Centro	7
Queja Garantía Centro	5
Queja Despacho Garantía	5
Queja Garantía Centro	2

Se encuentran 13 casos abiertos:

10 de estos pertenecen Queja Garantía Centro.

En cuanto a los tiempos de respuesta 6 de los casos han superado el tiempo establecido, encontrándose entre 11 y 62 días, los 7 casos restantes no se encontraban vencidos a la fecha.

4.3. Reclamos

Corresponden al 1% de los casos presentados con un total de 6, de las cuales se han cerrado 4 correspondiendo al 67%

[illegible]

ISO 1451:2004, ISO 19951:2007

E-Prints in Math: CC124920 CadiBando No. CC124921

Contribución a la reducción de la brecha digital mediante la implementación de procesos tecnológicos, seguros y amigables para el usuario.

Cra. 71 No. 71 - 73, Edificio Davivienda - Pisos 10 y 11 / Línea 01 8000 - 519 - 273 / Teléfono: 313 772

cpe@minic.gov.co / www.computadoresparaeducar.gov.co

4.3.1. Cerrados

TOTAL RECLAMOS	RECLAMOS (TIEMPO DE RESPUESTA-DIAS HABILES)				
	Beneficios Densificación	Instalación	Reposición Mantenimiento	Reposición Obsolescencia	TOTAL
Gestión Logística		5(1)		4(1)	2
Mantenimiento	3(1)		33(1)		2

4.3.2. Abiertos

Gestión Logística: 1 caso

RECLAMOS	DIAS TRANCURRIDOS
Reclamo Instalación	98

A la fecha de la auditoria se presenta un caso abierto con más de 90 días de vencido.

Servicio al Cliente: 1 caso

RECLAMOS	DIAS TRANCURRIDOS
Reclamo Despacho Garantía	58

A la fecha de la auditoria se presenta un caso abierto con más de 50 días vencido.

5. Seguimiento al Plan de Acción



Se realizó el seguimiento al plan de acción del área Servicio al Cliente y se verificaron los soportes que se encuentran en el sistema,

ISO 14001: 2004 ISO 9001: 2007

Certificado No. CO12/4920 Certificado No. CO12/44921

Contribución a la reducción de la brecha digital mediante la implementación de procesos de gestión ambiental

Cra. 11 No. 71 – 23, Edificio Davivienda – Pisos 10 y 11 / Línea 01 8000 – 919 – 273 / Teléfono: 313 772

coe@mintic.gov.co / www.computadoresparaeducar.gov.co

Acción/Indicador	
OBJETIVO	OBSERVACIÓN
Atender oportunamente las garantías en zona (GZ) El tiempo promedio de atención menor o igual a 10 días hábiles	La actividad se está realizando de acuerdo a los días fijados, el mes que ha tomado más días para realizar la garantía en zona, es el mes de mayo, con 7 días.
Atender oportunamente las garantías en centro (GC) Tiempo de recogida (15 días)	Durante el primer semestre del año, no se cumplió con los tiempos establecidos. El mes con mayor tiempo fue Abril con 54 días para la atención.
Atender oportunamente las garantías en centro (GC) Tiempo de despacho (13 días)	La actividad se encuentra en ejecución cumpliendo con los plazos establecidos.
Implementar Procedimiento Donde Se Establezca Las Obligaciones Y Responsabilidades Del Gestor, La Sede Beneficiaria, La Transportadora Y El Contact Center En La Recogida De Las Garantías	Se realizó la elaboración del documento, el cual es un borrador y se encuentra en revisión.
Establecer Una Mesa De Trabajo Periódicamente Con Las Empresas Transportadoras Para Analizar Las Novedades Y Casos Especiales De La Actividad De Garantías	Se realizaron mesas de trabajo con tres entes operadores, reuniones de seguimiento a casos presentados y reuniones con transportadoras.
Reuniones De Seguimiento Plan De Choque De Cierre De Casos Semanal, Trabajo Conjunto Contact Center, Responsable De Proceso Y Auditoría Interna	Se están realizando 3 reuniones mensuales de seguimiento con el contact center
Reunión De Apadrinamiento De Agentes Del Contact Center Con Cada Especialista Responsable De Proceso	Se realizaron 2 reuniones de apadrinamiento en el mes de marzo.
Solicitar Al Contratista Del Contact Center Capacitaciones Periódicas Del Personal (Analistas) Para Mejorar La Calidad Del Servicio (Protocolos De Atención, Manejo De Clientes Difíciles, Etc.)	Se realizó capacitación a técnicos de grupo SELCOMP, sobre el tema "7 claves en la atención telefónica". Se realizó capacitación a los técnicos del grupo del contact.

Capacitar Periódicamente Al Recurso Humano Del Contact Center En Las Estrategias Del Programa Para Brindar Un Servicio Con Información Veraz Y Oportuna (Soluciones Tecnológicas, Acceso Y Formación, Nativos Digitales, Etc.)	Se realizó capacitación que recibieron los analistas del Contact Center. Se realizó capacitación sobre tabletas a técnicos de los centros, personal de CPE, analistas de la MAT por parte de Computel System.
Formar Al Equipo De Servicio Al Cliente En Temas Relacionados Con Administración Y Seguimiento De Mesas De Ayuda, Contact Center, Mejores Prácticas, Resolución De Problemas De Primer Nivel, Errores Críticos, Dimensionamiento, Etc.	Sin avance. Tiempo para cumplimiento el 31/12/2014.
Programar Visitas Del Personal Del Contact Center A Sedes Educativas Y Centros (Crs, Crdp, Cenare) Para Propiciar Un Acercamiento Y Sensibilización Con El Usuario Final Y Los Productos Que Entrega El Programa	Se realizó la visita a los CRB, CRDP y CENARE por parte de analistas y coordinadores del contact center del grupo SELCOMP.
Codificar Y Estandarizar La Solución De Las Fallas Técnicas Y PQRs Consolidando La Información En Una Base De Conocimiento Que Se Actualizará Periódicamente	Se realizó la primera consolidación de fallas técnica registrada en la MAT para ir estableciendo la base de conocimiento final. Se continúa con la consolidación de las fallas presentadas en el mes de abril. Se evidencia correo envía al proceso por parte de SELCOMP con el avance a mayo de las fallas detectadas y registradas para su tratamiento. Se evidencia correo enviado por parte de Selcomp la base de conocimiento.
Realizar Reunión Técnica Entre Servicio Al Cliente Y Producción Para Revisar Periódicamente Los Procedimientos De Garantías Y El Comportamiento De Los Productos Entregados (Ederas, Portátiles Y Tablet, Seguimiento A Proveedores)	Se realizó una reunión entre los centros de reacondicionamiento, gestión de sistemas de información y servicio al cliente. Se realizó reunión con los CRB, CRC, CRM y CRDP el día 27/03/14 para el seguimiento mensual de garantías dejando evidencia los inconvenientes presentados en cada centro y las acciones a tomar para cada una de ellas. Se realizó reunión el día 29 de abril vía Skype con los centros de reacondicionamiento para el seguimiento mensual de garantías.
Realizar Reuniones Con Los Proveedores De Terminales, Producción Y Servicio Al Cliente Para Analizar El Reporte De Fallas Y Los Tiempos De Atención De Las Garantías De Portátiles Y Tablet	Se realizó reuniones con los tres proveedores de computadores Compumax, datapoint y UTCC el día 21 de abril. Se realizó reuniones con los proveedores de computadores Datapoint, Compumax y UTCC el día 27/06/2014.

Implementar un sistema de creación y consulta de casos en línea a través de la página web de CPE	Sin avance. Tiempo de cumplimiento para el 31/08/2014.
Implementar La Estrategia "analista De Contact Center Por Un Día" Para Que Los Miembros Del Programa Asuman El Rol De Servicio Al Cliente	Se realizó la actividad de Agente de Contact Center coordinada por servicio al cliente y SELCOMP el día 31/03/14, donde un funcionario de GPD realizo las actividades propias de los asesores del Contact Center. Se realizó la actividad de agente por un día, donde un funcionario de gestión de mantenimiento realizo el 29 de abril la actividad. Se realizó la actividad de agente por un día, el cual participo la auditora interna de CPE. Se realizó actividad el día 27 de junio, donde participo un integrante del equipo de pedagogía.
Vincular A Las Reuniones De Seguimiento Del Contact Center A Los Analistas Para Conocer Desde Su Óptica La Experiencia Con El Cliente Y Así Implementas Acciones De Mejora	Se realizó reunión el día 13/03/14 entre servicio al cliente y SELCOMP invitando a un analista del Contact Center a asistir a la reunión con el fin de vincularlo en las actividades que se realizan entre las dos partes. En esta reunión se vinculó a analista Edison Garcia. Reunión el día 25/04/14 entre servicio al cliente y SELCOMP invitando a un analista del Contact Center a asistir a la reunión con el fin de vincularlo en las actividades que se realizan entre las dos partes. En esta reunión se vinculó a analista Cesar Pinto. Se realizó la reunión con el contact center, se invitó al analista Diego Walteros a la reunión realizada el día 15/05/2014 y a Roger Garibello a la realizada el día 29/05/2014. Se realizó la reunión el día 26/06/14 donde asistió como invitado Lorena Álvarez analista de contact center.
Realizar Foros Técnicos Virtuales Sobre Tems Propuestos Por Los Gestores O Relacionados Con Fallas Frecuentes	Se realizó el foro tutorial planeado para abril. Se realizó el envío de la invitación a participar en el foro virtual sobre activación office 2010 el día 27/06/14. Se verifico los pantallazos del foro realizado en Abril y Junio, junto con un soporte de invitación a participar en el foro.
Elaboración De Video tutoriales Que Permitan Resolver Incidentes Críticos En Las Soluciones Entregadas (Portátiles, Tabletas, Ederas, Router, Videobeam, Etc.), Requiere Articulación Con Comunicaciones Y Producción	Sin avance. Se tiene fijado el cierre de la meta para el 30/11/2014.

Realizar Campañas Para Divulgar El Servicio Pos entrega En Las Sedes Que Recibieron El Beneficio Durante El Mes Anterior	Se verificó correo de la campaña de divulgación del mes de febrero, con una serie de preguntas sobre el funcionamiento de los equipos, divulgación de la campaña para el mes de marzo, divulgación de la campaña del mes de Abril a 134 sedes seleccionadas, divulgación de la campaña del mes de mayo para contactar 1916 sedes beneficiadas, divulgación de la campaña servicio de garantía del mes de junio, con el fin de contactar a 1372 sedes educativas beneficiadas. Se revisó correos para el inicio de la campaña del siguiente mes; marzo, abril, mayo y junio.
Implementar Mecanismos y Canales De Comunicación Efectiva Con Los Gestores, Docentes, ET, Técnicos de mantenimiento, Para Lograr Un Mayor Aprovechamiento Y Uso Del Contact Center (Correo Con Temas Destacados, Mensajes De Texto Con Tips De Garantías, Para Conocer Sus Impresiones Sobre Su Labor Desarrollada En Campo)	Se envió correo a todos los gestores el día 31/03/14 con las recomendaciones e instrucciones para el uso del contact center. Se realizó envío de correo electrónico el día 30/05/2014 informando sobre la suspensión de las actividades de garantías durante el período de vacaciones de las sedes educativas.

6. FORTALEZAS

El área de servicio al cliente mantiene buena comunicación entre las áreas lo que genera que se puedan realizar acciones en busca de la solución de las debilidades en forma eficiente.

Se evidenció que el personal que trabaja en el Contact Center está comprometido y conoce las herramientas que le suministra CPE para la buena generación de los reportes.

7. CONCLUSIONES

Durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2014 se recibieron un total de 501 PQRs de las cuales 424 que corresponden al 85% a la fecha se encontraban 77 casos abiertos representando un 15% de las solicitudes recibidas.

El área que más recibe casos es Gestión Logística, se observa un buen comportamiento de respuesta a las solicitudes teniendo en cuenta que han sido cerrados el 91% de los casos allegados Sin embargo, se evidenciaron 18 casos abiertos, de los cuales 11 superaron el tiempo de respuesta establecido por la entidad

Las áreas de Donaciones, Gestión de Residuos, Mantenimiento y Pedagogía se encuentran con la totalidad de sus casos cerrados.



El 70% de los casos presentados lo ocupan las Peticiones con un total de 351, de las cuales se han cerrado 315 correspondiendo al 93%.

ISO 14001:2004 ISO 9001:2008

Certificado No. CO12/4920 Certificado No. CO12/44921

Contribución a la reducción de la brecha digital mediante la implementación de procesos certificados y ambientalmente responsables

Cra. 11 No. 71 - 73, Edificio Davivienda - Pisos 10 y 11 / Línea 01 8000 - 919 - 273 / Teléfono: 313 777

cpe@mintic.gov.co / www.computadoresparaeducar.gov.co

Bogotá, Colombia



El área de Producción presenta 43 casos abiertos, en su mayoría de Petición Corrección Especificaciones Técnicas, en el cual 4 de sus casos han llevado más de 100 días en el registro y continúan abiertas.

8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Existe demora en la respuesta a las PQRs por parte de las áreas, teniendo en cuenta que en algunas ocasiones supera el tiempo fijado de respuesta.
- Se presentan debilidades en cuanto al seguimiento a las diferentes áreas para el cumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a las PQRs.
- Se presentan debilidades en cuanto al tiempo de respuesta en la atención oportuna de las garantías en centro.
- Aunque se avanzó en el borrador del Procedimiento donde se establecieron las obligaciones y responsabilidades de los Gestores, Sedes beneficiarias, Transportadoras y Contac Center, este no se encuentra oficializado.
- No se ha implementado un sistema de creación y consulta de casos en línea a través de la página web de CPE. A la fecha no tiene avance esta acción.
- Se sugiere que los especialistas der área respondan a los trabajadores del contac center con soportes claros y suficientes que permitan dar la respuesta a los usuarios en forma oportuna.
- Se evidenció como constante la poca gestión a cada caso, lo que impide el cierre oportuno de los mismos, generando inconformidades en los usuarios.

Cordial saludo,

ALBA ROCIO ACOSTA LOZANO
Auditora Interna



ISO 14401: 2004 ISO 18001: 2007

Certificado No. CO12/4920 Certificado No. CO12/44921

Contribución a la reducción de la brecha digital mediante la implementación de procesos certificados, en el ambiente de trabajo.

Cra. 11 No. 71 – 73, Edificio Davivienda - Pisos 10 y 11 / Línea 01 8000 – 919 – 273 / Teléfono: 313 7773

cpe@minic.gov.co / www.computadoresparaeducar.gov.co

Bogotá, D. C., Colombia