

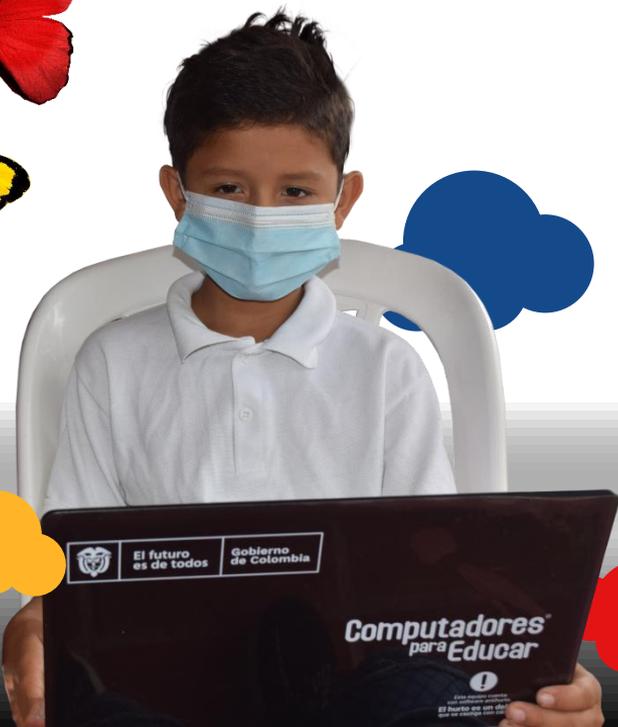


REPORTE DE PQRSDF MAYO 2023

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 mayo 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 7 a.m. a 7 p.m. y sábados de 8 a.m. a 5 p.m. - 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, D.C.





Recepción y registro de PQRSDf



Tipo de clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total general	%
PETICIÓN	173	242	203	230	282	1130	99%
QUEJA	2	2		2	*	6	1%
Total general	175	244	203	232	282	1136	100%

Durante el mes de mayo el 100% de los casos PQRSDf registrados por la Mesa de Servicio de CPE correspondieron a Peticiones.



Clasificación por proceso

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Cantidad de casos	%
▣ Mayo	282	100%
▣ PETICIÓN	282	
FORMACION EDUCATIVA	20	7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	18	6%
GESTIÓN JURÍDICA	2	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	206	73%
PLANEACIÓN	1	0%
SERVICIO AL CLIENTE	15	5%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	19	7%
Total general	282	100%

El **73%** de los requerimientos registrados por la **Mesa de Servicio** durante este mes han sido escalados al proceso de Gestión Logística, seguido del proceso de Formación Educativa con el 7%, y Sostenibilidad Ambiental con el 7%.

Fuente: Software de gestión del la Mesa de Servicio SELCOMP



Categorías de solicitudes más frecuentes

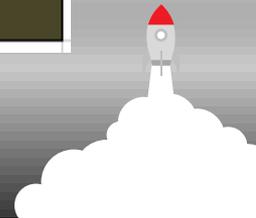
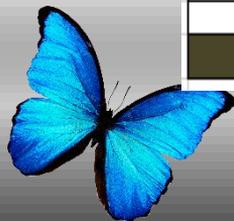
CATEGORÍAS MÁS FRECUENTES	PETICIÓN	Total general	%
Mayo	282	282	100%
BENEFICIOS (SEDES)	181	181	64%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	18	18	6%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	16	16	6%
RETOMA	16	16	6%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	8	3%
BENEFICIO DOCENTE	7	7	2%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	7	7	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	5	5	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	4	4	1%
OTRAS CATEGORÍAS	20	20	7%
Total general	282	282	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el 64% de los casos registrados al cierre del mes de MAYO 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 nuevas soluciones tecnológicas con un 12%.



Promedio de tiempos de atención

Proceso Responsable - Estado Actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido Días hábiles
▣ Mayo	282	3,8
▣ Abierto	45	2,5
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	0,0
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	5,0
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	10	7,1
GESTIÓN LOGÍSTICA	30	1,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	3	2,3
▣ Cerrado	237	4,1
FORMACIÓN EDUCATIVA	19	1,3
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	8	3,3
GESTIÓN JURÍDICA	2	15,5
GESTIÓN LOGÍSTICA	176	4,7
PLANEACIÓN	1	3,0
SERVICIO AL CLIENTE	15	1,5
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16	1,6
Total general	282	3,8



Tiempos de Atención



De los **282** casos de PQRSDf registrados durante el mes de mayo de 2023, se evidencia que **237 (84%)** fueron atendidos en un tiempo promedio **de 4 días hábiles**. Por otro lado **45 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

