

REPORTE DE PQRSDF JUNIO 2023

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 junio del año 2023.



Computadores
para **Educar**

Canales de atención

Líneas gratuitas nacionales

018000919275- 018000919273
- 018000949596

Whatsapp

3166585748(solo mensajería)

Página Web

www.computadoresparaeducar.gov.co

- Chat en línea
- Formulario Contáctenos

Correo Electrónico

Correo electrónico:
info@cpe.gov.co

Redes sociales

Facebook: /CompuparaEducar
Twitter: @CompuparaEducar
Instagram: @compuparaeducar
YouTube: Computadores para Educar

Procesos Solucionadores

Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención de la mesa de servicio.

Computadores
para **Educar**

Horario de atención

De lunes a viernes de 7am a 7pm y
sábados de 8am a 5pm.
No aplica domingos y festivos

Recepción y Registro de PQRSDF

Tipo de Clasificación PQR	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
PETICIÓN	177	245	203	229	282	242	1378	99%
QUEJA	3	2	0	2	0	0	7	1%
Total General	180	247	203	231	282	242	1385	100%

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

Clasificación por Proceso

El 68% 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 8%, Sostenibilidad Ambiental con el 6% y Soluciones Tecnológicas con el 5%.

Clasificación de PQR - Proceso Responsable de Atención	Peticiones	%	Quejas	%	Total General	%
Junio	242	100%	0	100%	242	100%
FORMACIÓN EDUCATIVA	20	8%	0	0%	20	8%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	0%	0	0%	1	0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	11	5%	0	0%	11	5%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	0%	0	0%	1	0%
GESTIÓN JURÍDICA	2	1%	0	0%	2	1%
GESTIÓN LOGÍSTICA	164	68%	0	0%	164	68%
PLANEACIÓN	2	1%	0	0%	2	1%
SERVICIO AL CLIENTE	26	11%	0	0%	26	11%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	15	6%	0	0%	15	6%
Total General	242		0		242	

Categorías de solicitudes más frecuentes

De las principales categorías registradas se evidencia que el 60% de los casos registrados al cierre del mes de junio están relacionados con los Beneficios de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas, bibliotecas y casas de cultura públicas, seguido de los casos relacionados a Laboratorios de innovación y nuevas soluciones tecnológicas con un 12%.

CATEGORÍAS MAS FRECUENTES	PETICIÓN	%	QUEJA	%	Total General	%
Junio	242	100%	0	100%	242	100%
BENEFICIOS (SEDES)	144	60%	0	0%	144	60%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	14	6%	0	0%	14	6%
LABORATORIOS DE INNOVACIÓN	12	5%	0	0%	12	5%
RETOMA	11	5%	0	0%	11	5%
BENEFICIO DOCENTE	9	4%	0	0%	9	4%
NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	8	3%	0	0%	8	3%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	6	2%	0	0%	6	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	6	2%	0	0%	6	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PERDIDA	4	2%	0	0%	4	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	4	2%	0	0%	4	2%
RETOMA A ENTIDADES PUBLICA / PRIVADA	4	2%	0	0%	4	2%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	4	2%	0	0%	4	2%
OTRAS CATEGORÍAS	16	7%	0	0%	16	7%
Total General	242		0		242	

Promedio de Tiempos de Atención

Proceso Responsable - Estado actual de Petición	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / Transcurrido Días hábiles
Junio	242	3,9
ABIERTO	49	4,6
FORMACIÓN EDUCATIVA	5	5,8
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	7	11,1
GESTIÓN JURÍDICA	2	8,5
GESTIÓN LOGÍSTICA	29	2,7
PLANEACIÓN	1	1,0
SERVICIO AL CLIENTE	1	3,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	5,3
CERRADO	193	3,7
FORMACIÓN EDUCATIVA	15	3,5
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	3,0
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	4	12,3
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	6,0
GESTIÓN LOGÍSTICA	135	4,1
PLANEACIÓN	1	10,0
SERVICIO AL CLIENTE	25	1,0
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	11	1,1
Total general	242	3,9

Tiempos de Atención

De los 242 casos de PQRSDF registrados durante el mes de junio de 2023, se evidencia que 193 (80%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 4 días hábiles. Por otro lado 49 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