



REPORTE DE PQRSDF

Julio 2021

Servicio al cliente



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

OBJETIVO

Presentar el comportamiento de las PQRSDF radicadas a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar durante el mes de julio del año 2021.



Computadores[®]
para Educar

Líneas Gratuitas Nacionales

018000919275

018000919273

018000949596

Página Web y Correo Electrónico

www.computadoresparaeducar.gov.co

Chat en línea

Formulario Contáctenos

info@cpe.gov.co

Redes Sociales

Facebook:

/CompuparaEducar

Twitter:

@CompuparaEducar

Instagram:

@compuparaeducar

YouTube:

Computadores para Educar

WhatsApp

3166585748

(únicamente recepción de mensajes)

Procesos Solucionadores

Las solicitudes que ingresan directamente a algún funcionario de la entidad, diferente a los canales de atención del centro de contacto.

Horario de atención del centro de contacto:

De lunes a viernes de 7am a 7pm y sábados de 8am a 5pm.

No aplica domingos y festivos

Sede Calle 72:

Dirección Nacional
(Carrera 11 No. 71-73, Bogotá)



TIPO DE CASO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	%
PETICIÓN	152	336	279	226	261	161	208	98%
QUEJA	3	3	2	6	4	3	2	1%
RECLAMO							2	1%
TOTAL	155	339	281	232	265	164	212	100%

Durante Julio, el **98%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1050	6	2	1058	64%
FORMACIÓN EDUCATIVA	261	6		267	16%
SERVICIO AL CLIENTE	150	5		155	9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	61	6		67	4%
PLANEACIÓN	32			32	2%
GESTIÓN JURÍDICA	23			23	1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19			19	1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	14			14	1%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11			11	1%
COMUNICACIONES	2			2	0%
TOTAL	1623	23	2	1648	1

El **64%** de los requerimientos registrados por el centro de contacto han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con el **16%**. Así mismo, el **78%** de las quejas registradas han sido escaladas a **Formación Educativa, Gestión logística y Sostenibilidad Ambiental**.





PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	950	1	1	952	58%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	148	1		149	9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	98	5		103	6%
RETOMA	44			44	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	40			40	2%
BENEFICIO DOCENTE	36	2		38	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	36			36	2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	31			31	2%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	28			28	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	27			27	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	27			27	2%
CASOS JURÍDICOS	21			21	1%
CASOS DE CONTRATACIÓN	19			19	1%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	16			16	1%
DERECHO DE PETICIÓN	15			15	1%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	14			14	1%
OTRAS CATEGORIAS	73	14	1	88	5%
TOTAL	1623	23	2	1648	100%

De las principales categorías registradas se evidencia que el **58%** de los casos registrados al cierre del mes de julio están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas, seguido de los casos relacionados con la **Certificación de oferta educativa de CPE** con un **9%**.

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASO	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
CERRADO	1579	6
PETICIÓN	1556	6
COMUNICACIONES	2	11
FORMACIÓN EDUCATIVA	250	5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	17	12
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	5
GESTIÓN JURÍDICA	21	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	1010	6
PLANEACIÓN	30	10
SERVICIO AL CLIENTE	147	6
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	57	7
QUEJA	23	11
FORMACIÓN EDUCATIVA	6	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	6	8
SERVICIO AL CLIENTE	5	27
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	6	2
RADICADO	69	6
PETICIÓN	67	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	11	11
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	6
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	3	14
GESTIÓN JURÍDICA	2	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	40	3
PLANEACIÓN	2	3
SERVICIO AL CLIENTE	3	9
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	3
RECLAMO	2	3
GESTIÓN LOGÍSTICA	2	3
TOTAL	1648	6

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

Tiempo de Respuesta



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **1648** casos de PQRSDF registrados con corte a julio 2021, se evidencia que **1579 (96%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **69 casos** se encuentran estado abierto y dentro de los tiempos permitidos.





El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

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.

Denuncias: 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.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GRACIAS!

Computadores[®]
para Educar