



REPORTE DE PQRSDF

Enero 2022

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 enero del año 2022.



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)

Recepción y registro de PQRSDF



TIPO DE CASO	ENERO	TOTAL	%
PETICIÓN	114	114	97%
QUEJA	3	3	3%
TOTAL	117	117	100%

Durante enero, el **97%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a **Peticiones**.





PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	64		64	55%
FORMACIÓN EDUCATIVA	25		25	21%
SERVICIO AL CLIENTE	14	1	15	13%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	4		4	3%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	4	2	6	5%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	2		2	2%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1	1%
TOTAL	114	3	117	100%

El **55%** 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 **21%**. Así mismo, el **67%** de las quejas registradas han sido escaladas **Sostenibilidad Ambiental, 33% Servicio al cliente**.



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	59		59	50%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	17		17	15%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	9		9	8%
CASOS DE CONTRATACIÓN	4		4	3%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	4		4	3%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	4		4	3%
RETOMA	4	1	5	4%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	3		3	3%
CERTIFICACIÓN LABORAL	2		2	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	2		2	2%
BENEFICIO DOCENTE	1		1	1%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN / IMPUESTOS	1		1	1%
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	1		1	1%
DONACIÓN A CPE	1		1	1%
TALLER DE APROPIACION	1		1	1%
TRÁMITE DE GARANTÍA	1	1	2	2%
SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS		1	1	1%
TOTAL	114	3	117	1

De las principales categorías registradas se evidencia que el **50%** de los casos registrados al cierre del mes de enero 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 **15%**.

Tiempo de Respuesta

PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención /
CERRADO	87	4
BENEFICIO (SEDES)	52	2
CASOS DE CONTRATACIÓN	1	7
CERTIFICACIÓN LABORAL	2	4
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	7	8
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN / IMPUESTOS	1	1
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	1	5
DONACIÓN A CPE	1	6
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	4	3
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	8	11
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	1	3
RETOMA	3	8
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	2	1
TALLER DE APROPIACION	1	2
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	3	1
RADICADO	27	6
BENEFICIO (SEDES)	7	3
BENEFICIO DOCENTE	1	21
CASOS DE CONTRATACIÓN	3	11
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	10	7
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	1	12
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	3	3
RETOMA	1	2
TRÁMITE DE GARANTÍA	1	6
QUEJA	3	2
CERRADO	2	2
RETOMA	1	2
SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS	1	1
RADICADO	1	3
TRÁMITE DE GARANTÍA	1	3
TOTAL	117	4

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los **117** casos de PQRSDF registrados con corte a enero de 2022, se evidencia que **87 (74%)** fueron atendidos en un tiempo promedio de **4 días hábiles**, **27 casos** se encuentran en 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