



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Análisis de PQRS

1º Semestre - 2019

Servicio al Cliente

Computadores[®]
para Educar

ALCANCE



Presentar el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicadas a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar entre el 1 de enero y 30 de junio del año 2019.



Principales Canales de Atención de PQRS



✓ Líneas gratuitas nacionales:
018000919275 – 018000919273 –
018000949596, marcando
directamente desde un teléfono fijo
o celular (operadores Movistar,
Tigo, Claro) sin indicativos.



Correo Electrónico:
info@cpe.gov.co

AYUDA En línea

ONLINE

OFFLINE

Soporte en línea

Chat en línea a través de la página de
Computadores para Educar
www.computadoresparaeducar.gov.co



Mensajería Skype
agregando el usuario
mat.cpe



Línea WhatsApp
(solo mensajería):
3166585748

Formulario de PQR's en:

PQRS

Enviar un correo electrónico. Todos los campos con el asterisco (*) son obligatorios.

Nombre
info@cpe.gov.co

Ciudad
info@cpe.gov.co

Dirección
info@cpe.gov.co

Teléfono
info@cpe.gov.co

Fax
Fax

Email
info@cpe.gov.co

<http://www.computadoresparaeducar.gov.co/es/pqrs>

RECEPCIÓN DE PQRS

Durante el primer semestre del año 2019 se recibieron a través del centro de contacto las siguientes PQRS:

PROCESO	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	998	35	1033	73,4%
SERVICIO AL CLIENTE	150	2	152	10,8%
FORMACIÓN EDUCATIVA	103	1	104	7,4%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	80	7	87	6,2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	8		8	0,6%
PLANEACIÓN	7		7	0,5%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	6		6	0,4%
COMUNICACIONES	3		3	0,2%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2		2	0,1%
GESTIÓN JURÍDICA	2		2	0,1%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2		2	0,1%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1		1	0,1%
TOTAL	1362	45	1407	1407

RECEPCIÓN DE PQRS



Analizando los casos generados por el centro de contacto, se encuentra que el **73,4% (1033 casos)** de los requerimientos, fueron escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Servicio al Cliente** con **10,8% (152 casos)** del total registrado.

REGISTRO DE PQRS POR CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan las principales categorías de las PQRS registradas durante el primer semestre de 2019:

PROCESO	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
BENEFICIO (SEDES)	457	1	458	32,6%
BENEFICIO DOCENTE	363	5	368	26,2%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	81	2	83	5,9%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	61		61	4,3%
RETOMA	59		59	4,2%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	53		53	3,8%
CONFIGURACIÓN / ACTIVACIÓN CUENTA OFFICE	49		49	3,5%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	39		39	2,8%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	38		38	2,7%
ENTIDADES OPERADORAS		28	28	2,0%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	28		28	2,0%
OTRAS CATEGORIAS	134	9	143	10,2%
TOTAL	1362	45	1407	100%

REGISTRO DE PQRS POR CATEGORÍAS



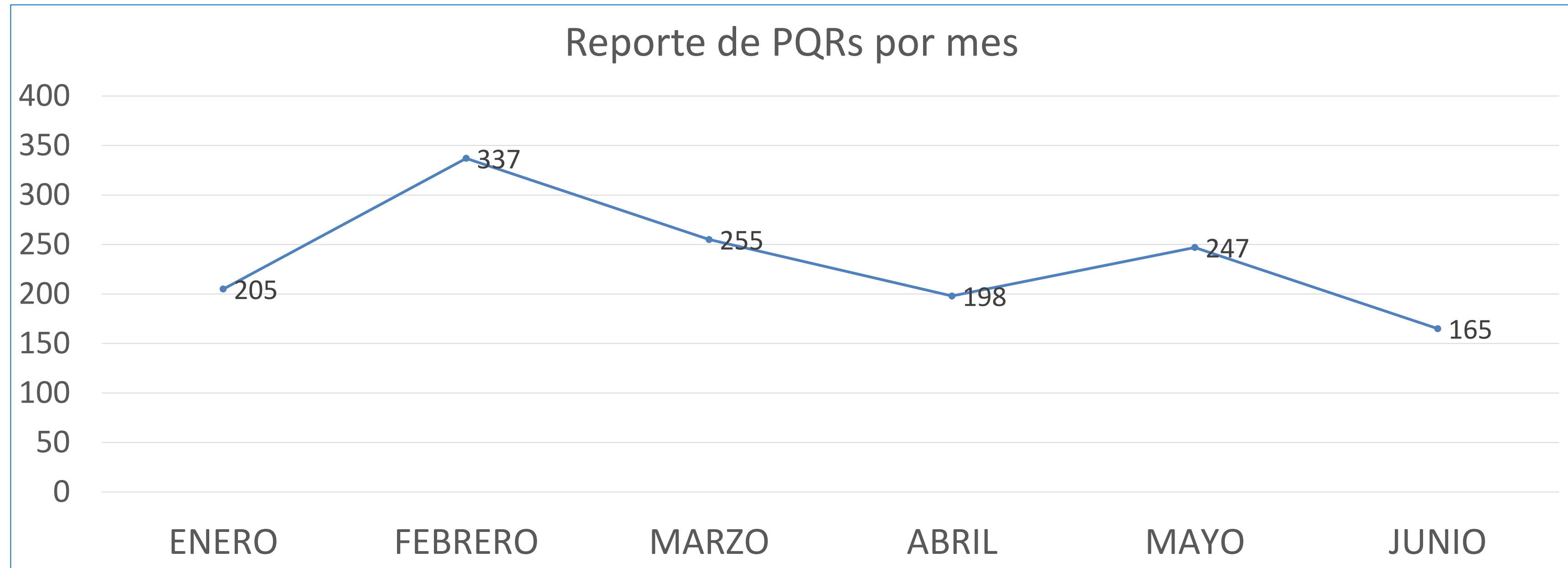
Analizando las categorías relacionadas en la tabla anterior, se encuentra que el **58,8%** de los casos de PQRS registrados durante el primer semestre de 2019 están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas y docentes del país.

RECEPCIÓN DE PQRS POR MES

Las PQRS recibidas durante el 1° semestre de 2019 se muestran distribuidas mes a mes en la siguiente tabla:

PROCESO	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
ENERO	200	5	205	15%
FEBRERO	327	10	337	24%
MARZO	244	11	255	18%
ABRIL	187	11	198	14%
MAYO	243	4	247	18%
JUNIO	161	4	165	12%
TOTAL	1362	45	1407	100%

RECEPCIÓN DE PQRS POR MES



Analizando la gráfica de registro de **PQRS por mes**, se evidencia que el pico donde se registra mayor número de casos es el mes de **febrero** con el **24%** de total de requerimientos registrados en el centro de contacto durante el primer semestre de 2019.

PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PQRS

El promedio de atención de las PQRS registradas en el centro de contacto en el primer semestre de 2019 es el siguiente:

TIPO	CANTIDAD	PROMEDIO DE ATENCIÓN (Días Hábiles)
PETICIÓN	1362	7,65
QUEJA	45	
TOTAL	1407	

PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PQRS



De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que los **1407** casos de PQRS registrados en el centro de contacto durante el **1° semestre de 2019** han sido atendidos en un tiempo promedio de **7,6 días hábiles**, cumpliendo con el tiempo de respuesta que es máximo 15 días hábiles.

CONCLUSIONES



Durante el primer semestre del año 2019:

- ✓ El proceso de la entidad con mayor número de casos de PQRS ha sido Gestión Logística.
- ✓ Los casos de PQRS en su mayoría corresponden a requerimientos relacionados con los beneficios que otorga la entidad a nivel nacional.
- ✓ El tiempo de atención de las PQRS fue menor al plazo máximo exigido por ley que son 15 días hábiles.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

2019

Carrera 11 # 71-73, Edificio Davivienda. Piso 10
Bogotá, D.C - Colombia - PBX: (57+1) 3 13 77 77
Horario de atención al público:
Lunes a Viernes 8:30 am. a 4:30 p.m Jornada Continua.

Computadores[®]
para Educar