



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# Análisis de PQRS 2018

## Servicio al Cliente

Computadores<sup>®</sup>  
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 durante el año 2018.





# 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](http://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

Desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018 se recibieron a través del centro de contacto las siguientes PQRS:

PROCESO A CARGO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	1579	66	3	1648	55,7%
SERVICIO AL CLIENTE	825	13		838	28,3%
FORMACIÓN EDUCATIVA	204	17	1	222	7,5%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	154	19	1	174	5,9%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	18			18	0,6%
PLANEACIÓN	20			20	0,7%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	13			13	0,4%
GESTIÓN JURÍDICA				7	0,2%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6			6	0,2%
COMUNICACIONES	4			4	0,1%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	4			4	0,1%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	3			3	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2830</b>	<b>115</b>	<b>5</b>	<b>2957</b>	<b>100%</b>

# RECEPCIÓN DE PQRS



Analizando los casos generados por el centro de contacto, se encuentra que el **55,7% (1648 casos)** de los requerimientos, fueron escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Servicio al Cliente** con **28,3%** de los casos registrados.

# REGISTRO DE PQRS POR CATEGORÍAS

A continuación, se relacionan las principales categorías de las PQRS registradas durante el año 2018:

CATEGORÍA	CANTIDAD	%
BENEFICIO DOCENTE	866	29%
BENEFICIO (SEDES)	443	15%
CONFIGURACIÓN / ACTIVACIÓN CUENTA OFFICE	307	10%
BLOQUEO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA	191	6%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	150	5%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	128	4%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	123	4%
RETOMA	110	4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	95	3%
OTRAS CATEGORÍAS	544	18%
<b>TOTAL</b>	<b>2957</b>	<b>100%</b>

# REGISTRO DE PQRS POR CATEGORÍAS



Analizando las categorías relacionadas en la tabla anterior, se encuentra que el **47%** de los casos de PQRS registrados durante el año 2018 están relacionados con los **Beneficios** de terminales que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas y docentes del país.



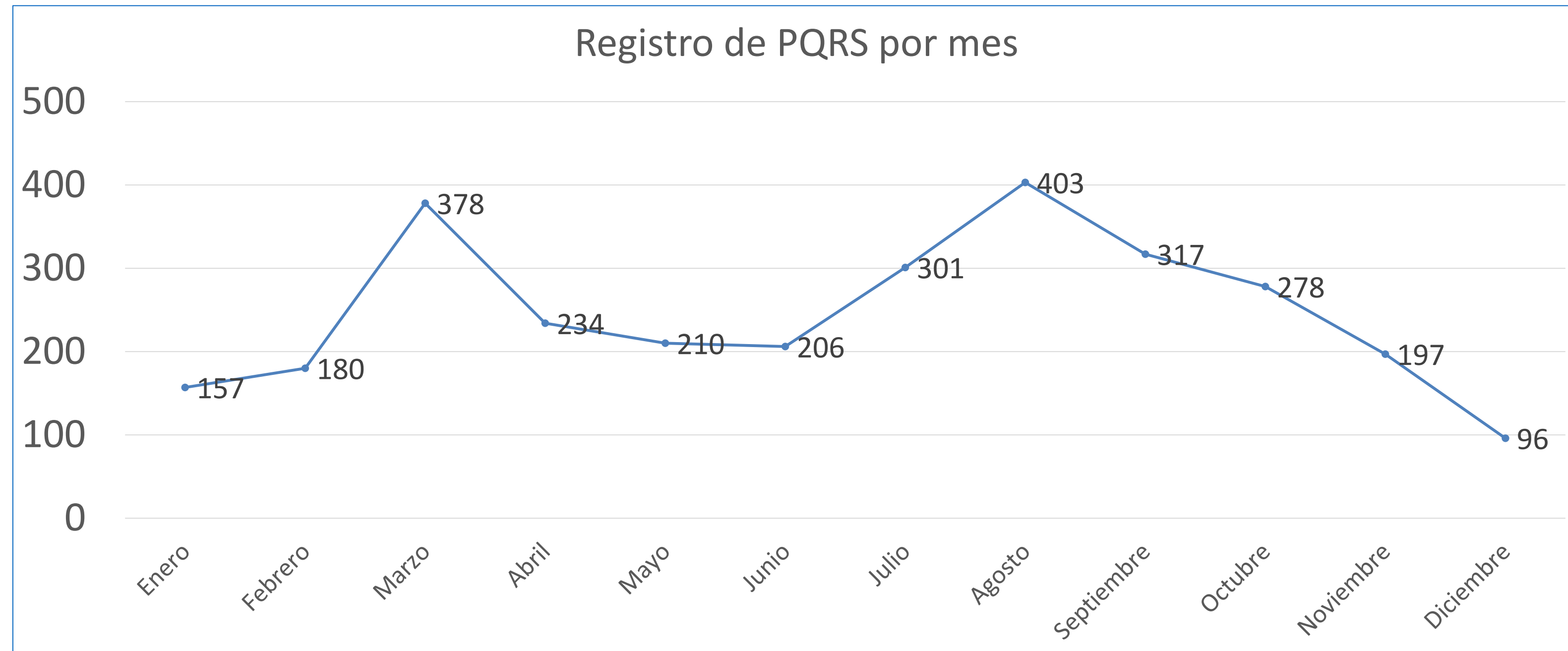
# RECEPCIÓN DE PQRS POR MES

Las PQRS recibidas durante el 2018 se muestran distribuidas mes a mes en la siguiente tabla:

MES DE REGISTRO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL	%
Enero	149	7	1	157	5%
Febrero	55	1		180	6%
Marzo	374	4		378	13%
Abril	219	14	1	234	8%
Mayo	205	4	1	210	7%
Junio	193	13		206	7%
Julio	286	15		301	10%
Agosto	381	21	1	403	14%
Septiembre	305	11	1	317	11%
Octubre	273	5		278	9%
Noviembre	187	10		197	7%
Diciembre	91	5		96	3%
<b>Total</b>	<b>2718</b>	<b>110</b>	<b>5</b>	<b>2957</b>	<b>100%</b>



# RECEPCIÓN DE PQRS POR MES



Analizando la gráfica de registro de **PQRS por mes**, se evidencia que los picos en los cuales se registra mayor número de casos están en los meses de **marzo** y **agosto**, con **13%** y **14%** de total de requerimientos registrados en el centro de contacto.

# PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PQRS

El promedio de atención de las PQRS registradas en el centro de contacto desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2018 fue el siguiente:

TIPO	Cantidad	PROMEDIO DE ATENCIÓN (Días Hábiles)
PETICION	2837	11,31
QUEJA	115	
RECLAMO	5	
<b>TOTAL</b>	<b>2957</b>	

# PROMEDIO DE ATENCIÓN DE PQRS



De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que los **2957** casos de PQRS registrados en el centro de contacto durante el **año 2018** fueron atendidos en un tiempo promedio de **11,3 días hábiles**, cumpliendo con el tiempo de respuesta que es máximo 15 días hábiles.

# CONCLUSIONES



Durante el año 2018:

- ✓ El proceso de la entidad con mayor número de casos de PQRS fue 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

2018

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<sup>®</sup>  
para Educar