



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Julio 2020

Fuente: Reporte de casos del software de gestión del Centro de Contacto

Computadores[®]
para Educar

Objetivo



Presentar el comportamiento de las PQRSDf radicadas mensualmente a través de los diferentes canales de atención del Centro de Contacto de Computadores para Educar.

Clasificación	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total	%
PETICIÓN	242	319	495	508	472	398	479	2913	99%
QUEJA	1	7	3	8	5	5		29	1%
AGRADECIMIENTOS					2			2	0%
DENUNCIAS						1		1	0%
Total	243	326	498	516	479	404	479	2945	100%



Al corte, el **99%** de los casos registrados por el centro de contacto corresponde a Peticiones.

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

**Líneas Gratuitas
Nacionales**

018000919275 – 018000919273 – 018000949596
directo desde teléfono fijo o celular (operadores
Movistar, Tigo, Claro) sin indicativos.

Correo Electrónico

info@cpe.gov.co

Página WEB

En www.computadoresparaeducar.gov.co encuentra
Chat en línea y Formulario de contacto

WhatsApp

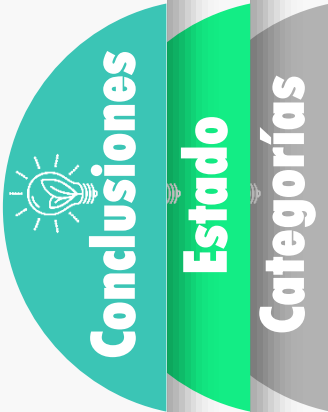
Línea 3166585748 (solo mensajería)



Horario de atención: De lunes a viernes
de 7am a 7pm y Sábados de 8am a 5pm.

Canales

Objetivo



PROCESO SOLUCIONADOR	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA			1993	11	2004	68,0%
FORMACIÓN EDUCATIVA			564	4	568	19,3%
SERVICIO AL CLIENTE	2		196	4	202	6,9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL			69	10	79	2,7%
PLANEACIÓN			31		31	1,1%
GESTIÓN JURÍDICA		1	13		14	0,5%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14		14	0,5%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			14		14	0,5%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			11		11	0,4%
COMUNICACIONES			6		6	0,2%
DIRECCIÓN EJECUTIVA			1		1	0,0%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS			1		1	0,0%
Total	2	1	2913	29	2945	100%



El **68%** de los requerimientos clasificados como PQR han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con **19,3%** del total registrado por el centro de contacto. El **38%** de las quejas han sido escaladas a **Gestión Logística** y el **34%** a **Sostenibilidad Ambiental** .

PROCESO SOLUCIONADOR	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)			1498	3	1501	51%
BENEFICIO DOCENTE			333	8	341	12%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES			329		329	11%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE			128		128	4%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE			97	2	99	3%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE			89	2	91	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)			88		88	3%
RETOMA			54		54	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			45		45	2%
AGRADECIMIENTOS	2				2	0%
VENTA DE TERMINALES		1			1	0%
OTRAS CATEGORÍAS			252	14	266	9%
Total general	2	1	2913	29	2945	100%



De las principales categorías registradas se evidencia que el **63%** 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 y a los docentes del país, seguido de los casos relacionados con las **entidades territoriales** con un **11%**.

Conclusiones

Estado / Proceso Solucionador	Cantidad de casos	Promedio de atención (Días hábiles)
CERRADO	2898	6
AGRADECIMIENTOS	2	1
SERVICIO AL CLIENTE	2	1
DENUNCIAS	1	17
GESTIÓN JURÍDICA	1	17
PETICIÓN	2866	6
COMUNICACIONES	6	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	562	7
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	13	16
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	15
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	10
GESTIÓN JURÍDICA	13	14
GESTIÓN LOGÍSTICA	1951	6
PLANEACIÓN	31	8
SERVICIO AL CLIENTE	195	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	68	4
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	15
QUEJA	29	9
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	11
GESTIÓN LOGÍSTICA	11	9
SERVICIO AL CLIENTE	4	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	12
RADICADO	47	3
PETICIÓN	47	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	2	3
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	1	5
GESTIÓN LOGÍSTICA	42	2
SERVICIO AL CLIENTE	1	18
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	5
Total	2945	6

Se evidencia que **2898 casos** de los registrados con corte a julio fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **47 casos** se encuentran pendientes de cierre y dentro de los tiempos permitidos.



Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1

El proceso de la entidad con mayor número de casos registrados al corte ha sido Gestión Logística.

2

El 63% de casos registrados corresponden a requerimientos relacionados con los beneficios de terminales que otorga CPE a nivel nacional.

3

El tiempo de atención de los casos atendidos al corte fue 6 días hábiles.


Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

Computadores[®]
para Educar



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

2020

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