



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Agosto 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	Ago	Total	%
PETICIÓN	242	319	495	508	472	398	479	302	3215	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	302	3247	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

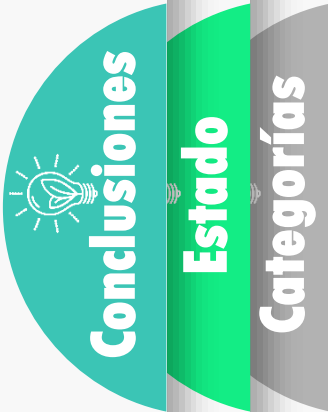
Línea 3166585748 (solo mensajería)



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			2211	11	2222	68,4%
FORMACIÓN EDUCATIVA			612	4	616	19,0%
SERVICIO AL CLIENTE	2		220	4	226	7,0%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL			76	10	86	2,6%
PLANEACIÓN			32		32	1,0%
GESTIÓN JURÍDICA		1	17		18	0,6%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14		14	0,4%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			13		13	0,4%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			11		11	0,3%
COMUNICACIONES			6		6	0,2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS			2		2	0,1%
DIRECCIÓN EJECUTIVA			1		1	0,0%
Total	2	1	3215	29	3247	100%



El **68,4%** de los requerimientos han sido escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Formación Educativa** con el **19%** 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** .

Conclusiones

Estado

PROCESO SOLUCIONADOR	AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	Total	%
BENEFICIO (SEDES)			1694	3	1697	52%
BENEFICIO DOCENTE			349	8	357	11%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES			335		335	10%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE			144		144	4%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE			104	2	106	3%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE			99	2	101	3%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)			94		94	3%
RETOMA			59		59	2%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS			50		50	2%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA			44		44	1%
AGRADECIMIENTOS	2				2	0%
VENTA DE TERMINALES		1			1	0%
<i>OTRAS CATEGORÍAS</i>			243	14	257	8%
Total	2	1	3215	29	3247	100%

Categorías

Procesos

Canales

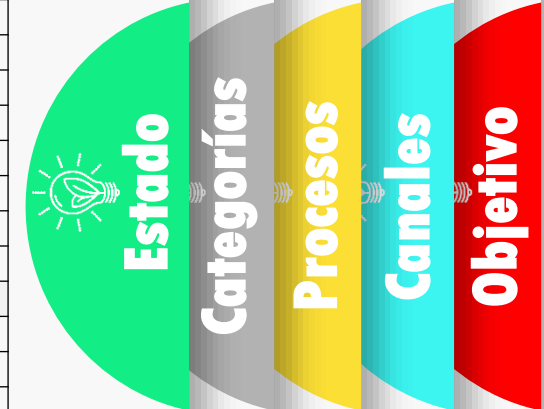
Objetivo



De las principales categorías registradas se evidencia que el **63%** de los casos registrados al cierre del mes de agosto 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	3200	6
AGRADECIMIENTOS	2	1
SERVICIO AL CLIENTE	2	1
DENUNCIAS	1	17
GESTIÓN JURÍDICA	1	17
PETICIÓN	3168	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	2170	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	611	7
SERVICIO AL CLIENTE	217	3
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	75	4
PLANEACIÓN	32	8
GESTIÓN JURÍDICA	17	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	2
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	13	16
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	11	10
COMUNICACIONES	6	6
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	15
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	15
QUEJA	29	9
GESTIÓN LOGÍSTICA	11	9
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	10	12
FORMACIÓN EDUCATIVA	4	11
SERVICIO AL CLIENTE	4	2
RADICADO	47	3
PETICIÓN	47	3
GESTIÓN LOGÍSTICA	41	3
SERVICIO AL CLIENTE	3	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	2
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	1	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	1
Total	3247	6



Se evidencia que **3200 casos** de los registrados con corte a agosto fueron atendidos en un tiempo promedio de **6 días hábiles** y **47 casos** se encuentran pendientes de cierre y dentro de los tiempos permitidos.



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 promedio 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