

Computadores[®]
para Educar



ANÁLISIS DE PQRSDF GESTIÓN 2020

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 año 2020.



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)

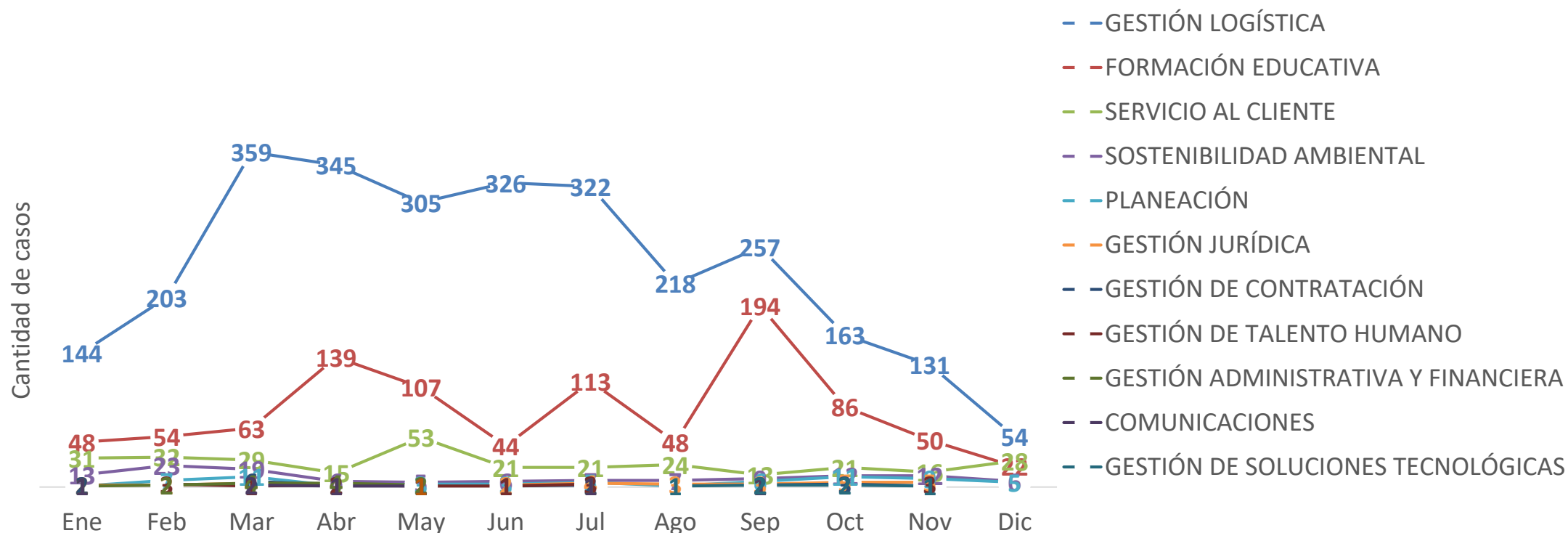
Recepción y registro de PQRSDF

Proceso solucionador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	144	203	359	345	305	326	322	218	257	163	131	54	2827	6%
FORMACIÓN EDUCATIVA	48	54	63	139	107	44	113	48	194	86	50	22	968	7%
SERVICIO AL CLIENTE	31	32	29	15	53	21	21	24	13	21	16	28	304	11%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	13	23	19	6	5	6	7	7	9	12	12	6	125	12%
PLANEACIÓN	1	7	11	1	3	3	5	1	6	11	9	5	63	11%
GESTIÓN JURÍDICA	2	2	4	1		2	4	3	3	5	5		31	9%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2		6	2		1	2		2	3	1		19	11%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		3	1	2	1	1	3		1		3		15	7%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	4	4	2		1		1				15	11%
COMUNICACIONES	1		2	1	1		1		1				7	7%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS					1			1	2	2	1		7	5%
DIRECCIÓN EJECUTIVA					1								1	3%
Total	243	326	498	516	479	404	479	302	489	303	228	115	4382	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



REGISTRO DE PQRSDF MENSUAL



Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

Durante el año 2020 se registraron 4.382 casos de PQRSDF, de los cuales se evidencia que entre el periodo de marzo a julio se presentó un incremento de número de casos generados por el centro de contacto, siendo Gestión Logística, con el 65% (2.827 casos), el proceso con más casos registrados. La razón del incremento fue principalmente la necesidad de equipos requeridos por las sedes y sus estudiantes para realizar las clases de manera virtual debido a la cuarentena causada por la emergencia sanitaria que aun enfrenta el país.

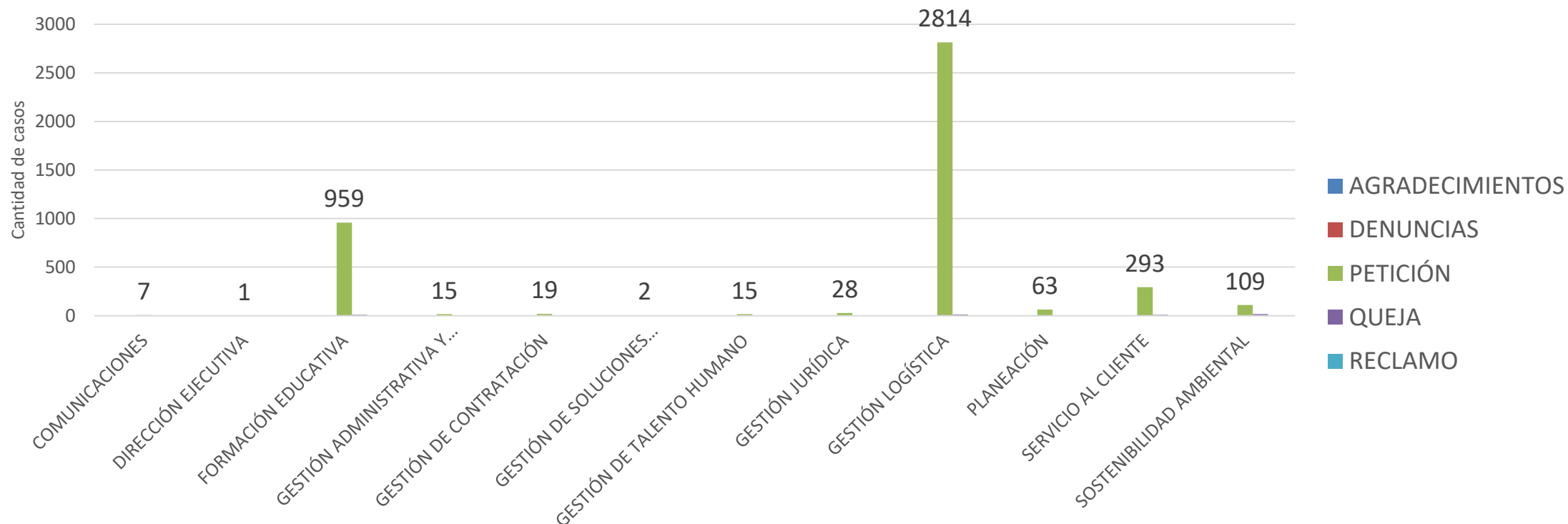
**Recepción y registro de
PQRSDF**



Proceso solucionador	Agradecimientos	Denuncias	Petición	Queja	Reclamo	Total	%
GESTIÓN LOGÍSTICA			2814	12	1	2827	64,5%
FORMACIÓN EDUCATIVA			959	9		968	22,1%
SERVICIO AL CLIENTE	3		293	8		304	6,9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL			109	16		125	2,9%
PLANEACIÓN			63			63	1,4%
GESTIÓN JURÍDICA		3	28			31	0,7%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN			19			19	0,4%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			15			15	0,3%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			15			15	0,3%
COMUNICACIONES			7			7	0,2%
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS			2	5		7	0,2%
DIRECCIÓN EJECUTIVA			1			1	0,0%
Total	3	3	4325	50	1	4382	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

CLASIFICACIÓN POR PROCESO



Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

En el transcurso de año se registraron 4.325 peticiones (98,7%) escaladas principalmente a Gestión Logística y a Formación Educativa, así mismo, se registraron 50 quejas (1,1%) atendidas en su mayoría por los procesos de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Logística.

Clasificación por Proceso

Categorías por proceso

De acuerdo con los 4.382 casos de PQRSDF registrados durante el año 2020, los principales procesos de CPE con mayor número de casos registrados (96,4%) fueron:

Proceso solucionador	Total	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	2827	64,5%
FORMACIÓN EDUCATIVA	968	22,1%
SERVICIO AL CLIENTE	304	6,9%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	125	2,9%
Total	4224	96,4%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

Computadores
para Educar





CATEGORÍA DEL CASO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	Total	%
BENEFICIO (SEDES)	2198	3		2201	77,9%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	360			360	12,7%
BENEFICIO DOCENTE	97	9		106	3,7%
CAMBIO O CORRECCIÓN TERMINAL PARA DOCENTE	47			47	1,7%
BENEFICIOS CONTINGENCIA	41			41	1,5%
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	28			28	1,0%
TALLER DE APROPIACION	17			17	0,6%
AGREGACION DE DEMANDA	12			12	0,4%
DERECHO DE PETICIÓN	8			8	0,3%
ACLARACIONES PROPIEDAD DE TERMINALES	3			3	0,1%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	2			2	0,1%
INSTALACIÓN DE TERMINALES	1			1	0,0%
DESPACHO O ENTREGA DE TERMINALES			1	1	0,0%
Total	2814	12	1	2827	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Categorías por Proceso

CATEGORÍA DEL CASO	PETICIÓN	QUEJA	Total	%
INSCRIPCIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	322		322	33,3%
BENEFICIO DOCENTE	280		280	28,9%
OFERTA EDUCATIVA DE CPE	221	7	228	23,6%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	102	2	104	10,7%
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	20		20	2,1%
EVENTO EDUCA DIGITAL	12		12	1,2%
DERECHO DE PETICIÓN	2		2	0,2%
Total	959	9	968	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Categorías por Proceso

CATEGORÍA DEL CASO	AGRADECIMIENTOS	PETICIÓN	QUEJA	Total	%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)		110		110	36%
RASTREO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA		74		74	24%
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS		65		65	21%
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE		12		12	4%
TRÁMITE DE GARANTÍA		2	8	10	3%
CONFIGURACIÓN / ACTIVACIÓN CUENTA OFFICE		8		8	3%
DESBLOQUEO DE TERMINAL		7		7	2%
BLOQUEO POR HURTO, ROBO O PÉRDIDA		4		4	1%
DONACIÓN A CPE		4		4	1%
AGRADECIMIENTOS	3			3	1%
AGENDAMIENTO TUTOTIC		3		3	1%
DESPACHO DE GARANTÍA		2		2	1%
CASOS SIN CATEGORÍA		2		2	1%
Total	3	293	8	304	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Categorías por Proceso

CATEGORÍA DEL CASO	PETICIÓN	QUEJA	Total	%
RETOMA	83		83	66%
CASOS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	25		25	20%
SOLUCIONES FOTOVOLTAICAS		16	16	13%
RETOMA A ENTIDADES PUBLICA / PRIVADA	1		1	1%
Total	109	16	125	100%

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO

✓ De la información relacionada anteriormente, se evidencia que para el proceso de **Gestión Logística** la categoría con mayor número de registros hace referencia a los **Beneficios de terminales** (77,9%) que CPE entrega a las sedes educativas públicas del país.

✓ Para el proceso de **Formación Educativa**, la principal categoría fue la **inscripción a la oferta educativa** (33,3%) de CPE, seguido de solicitudes relacionadas con los **beneficios a docentes** (28,9%).

✓ Con respecto al proceso de **Servicio al cliente**, la categoría con mayor recurrencia fue la de solicitudes de **valores de equipos** (36%) entregados a los beneficiarios, información que requieren para el trámite de pólizas o de inventarios. Seguido de solicitudes de **rastreo de equipos** (24%) a causa de hurto, robo o pérdida.

✓ Por último, la principal categoría del proceso de **Sostenibilidad Ambiental** fue la solicitud de **retoma** (66%) de las sedes educativas que requieren el servicio para que se proceda al retiro y recolección de equipos en desuso.



Categorías por Proceso

Tiempo de Respuesta

Proceso solucionador	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
Abierto	20	8
PETICIÓN	18	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	9	1
SERVICIO AL CLIENTE	8	9
FORMACIÓN EDUCATIVA	1	29
QUEJA	2	26
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	5
SERVICIO AL CLIENTE	1	47
Cerrado	4362	6
PETICIÓN	4307	6
GESTIÓN LOGÍSTICA	2805	6
FORMACIÓN EDUCATIVA	958	8
SERVICIO AL CLIENTE	285	4
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	109	4
PLANEACIÓN	63	10
GESTIÓN JURÍDICA	28	9
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	15
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	2
COMUNICACIONES	7	7
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	2	13
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	15
QUEJA	48	10
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	15	13
GESTIÓN LOGÍSTICA	12	8
FORMACIÓN EDUCATIVA	9	9
SERVICIO AL CLIENTE	7	3
GESTIÓN DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	5	11
DENUNCIAS	3	17
GESTIÓN JURÍDICA	3	17
AGRADECIMIENTOS	3	1
SERVICIO AL CLIENTE	3	1
RECLAMO	1	2
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	2
Total	4382	6

Fuente: Software de gestión del centro de contacto Conalcenter BPO



Tiempo de Respuesta

- ✓ De los 4.382 casos de PQRSDF registrados durante el año 2020, 4.362 (99,5%) fueron atendidos en un tiempo promedio de 6 días hábiles, de los cuales 4.307 eran peticiones y 48 correspondían a quejas.
- ✓ 20 casos finalizaron el año en estado abierto, lo cual significa que se encuentran en gestión de respuesta por parte de los procesos solucionadores para dar cierre en enero 2021.



PROCESO / CATEGORÍA	Cantidad de casos	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
FORMACIÓN EDUCATIVA	123	5
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	102	4
CONTENIDOS EDUCATIVOS DIGITALES	20	9
BENEFICIO DOCENTE	1	24
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	2
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	7	4
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN / IMPUESTOS	7	1
FACTURACIÓN	1	1
GESTIÓN LOGÍSTICA	33	9
ACLARACIONES PROPIEDAD DE TERMINALES	3	2
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	2	6
DOCUMENTOS DE ENTREGA / LEGALIZACIÓN DE TERMINALES	28	10
PLANEACIÓN	41	10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	34	10
ACLARACIONES/DUDAS TUTOTIC	7	11
SERVICIO AL CLIENTE	191	1
CERTIFICACIÓN OFERTA EDUCATIVA DE CPE	12	1
DESPACHO DE GARANTÍA	2	8
SOLICITUD ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	65	2
TRÁMITE DE GARANTÍA	2	4
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	110	1
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	19	15
CASOS DE CONTRATACIÓN	17	15
INFORMACIÓN DE CONTRATOS	2	12
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	15	9
CASOS DE TALENTO HUMANO	13	9
CERTIFICACIÓN LABORAL	2	9
GESTIÓN JURÍDICA	6	7
CASOS JURÍDICOS	6	7
Total general	443	5

El 10% de los casos de PQRSDF registrados durante el año 2020 corresponden a solicitudes de documentos e información respecto a la gestión y administración desarrollada por CPE. Los casos fueron atendidos en un plazo promedio de 5 días hábiles.

Gestión de documentos y solicitudes de información



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

GRACIAS!

Computadores[®]
para Educar