



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo

REPORTE PQRSDF

Enero 2020

Computadores[®]
para Educar

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



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.



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 PQRSDf

WhatsApp

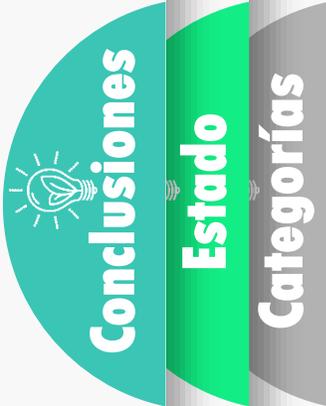
Línea 3166585748 (solo mensajería)



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

Canales

Objetivo



PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	TOTAL	%
GESTIÓN LOGÍSTICA	144		144	59,30%
FORMACIÓN EDUCATIVA	48		48	19,80%
SERVICIO AL CLIENTE	31		31	12,80%
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	12	1	13	5,30%
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2		2	0,80%
GESTIÓN JURÍDICA	2		2	0,80%
PLANEACIÓN	1		1	0,40%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1	0,40%
COMUNICACIONES	1		1	0,40%
Total general	242	1	243	100%



Se evidencia que el **59,3%** de los requerimientos fueron escalados al proceso de **Gestión Logística**, seguido del proceso de **Servicio al Cliente** con **19,8%** del total registrado por el centro de contacto.

PROCESO SOLUCIONADOR	PETICIÓN	QUEJA	Total general	%
BENEFICIO (SEDES)	98		98	40%
BENEFICIO DOCENTE	54		54	22%
VALORES TERMINALES (RESOLUCIÓN)	19		19	8%
NEGOCIACIÓN ENTES TERRITORIALES	14		14	6%
RETOMA	12		12	5%
OTRAS CATEGORÍAS	45	1	46	19%
Total general	242	1	243	100%



De las categorías, se evidencia que el **62%** de los casos registrados en el mes de enero están relacionados con los **beneficios de terminales** que Computadores para Educar entrega a las sedes educativas públicas y a los docentes del país.

Conclusiones

ESTADO / PROCESO SOLUCIONADOR	CANTIDAD DE CASOS	Promedio de Tiempo de atención / transcurrido
PETICIÓN	242	4
CERRADO	241	4
GESTIÓN LOGÍSTICA	143	3
FORMACIÓN EDUCATIVA	48	10
SERVICIO AL CLIENTE	31	1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	12	4
GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	2	11
GESTIÓN JURÍDICA	2	9
PLANEACIÓN	1	11
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1
COMUNICACIONES	1	1
RADICADO	1	3
GESTIÓN LOGÍSTICA	1	3
QUEJA	1	2
RADICADO	1	2
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	1	2
Total general	243	4

Estado
Categorías
Procesos
Canales
Objetivo



Se evidencia que **242 casos** de los 243 registrados en enero fueron atendidos en un tiempo promedio de **4 días hábiles**.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

1

El proceso de la entidad con mayor número de casos registrados en enero fue Gestión Logística.

2

Los casos en su mayoría corresponden a requerimientos relacionados con los beneficios de terminales que otorga CPE a nivel nacional.

3

El tiempo de atención de los casos registrados en enero fue de 4 días hábiles.

Conclusiones

Estado

Categorías

Procesos

Canales

Objetivo



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**